



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA**

**Gestión administrativa y oportuna atención de reclamos en la  
empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios- MBA**

**AUTOR:**

Quiñones Escalante, Julio Epifanio (ORCID: 0000-0002-7428-3985)

**ASESOR:**

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (ORCID: 0000-0001-6574-2759)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

TARAPOTO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A mis añorados padres Julián y Virginia, quienes, desde la eternidad, guían mis pasos, y con su ejemplo de honestidad, respeto, trabajo y moral me inculcaron que: “Nada es gratis en la vida, el éxito se alcanza con disciplina, trabajo y mucho esfuerzo”.

A mis queridos hijos Kevin Jhanmir y Prinsel Damaris, quienes son la inspiración para seguir renovándome; son ellos el motivo y la razón para seguir por la senda de la superación, expedito a afrontar nuevos retos en la vida.

**Julio Q.**

## **Agradecimiento**

A Dios, por darme la vida, bendecir mi salud e iluminarme por el camino de la bondad y sabiduría  
A la Universidad César Vallejo, por acoger mis aspiraciones. A los docentes, por impartirme sus enseñanzas con profesionalismo, cuya experiencia me permitió fortalecer mis conceptos y conocimientos, importantes para guiarme en la culminación del presente estudio.

Especial agradecimiento a la empresa Electro Oriente S.A., donde muchos años ejercí mi labor en las sedes de Tarapoto, Bellavista, Moyobamba, Yurimaguas e Iquitos, con probada honestidad. Mi horizonte siempre fue el compromiso empresarial.

Son inolvidables las memorables jornadas laborales con el personal técnico, de quienes guardo imborrables recuerdos, juntos bregamos por enrumbar los destinos de la empresa hacia su transformación y auge.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras .....	vii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA .....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2 Variables y su Operacionalización .....	17
3.3 Población, muestra y muestreo. ....	18
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y Confiabilidad. ....	21
3.5 Procedimiento. ....	24
3.6 Métodos de análisis de datos. ....	25
3.7 Aspectos éticos. ....	26
IV. RESULTADOS .....	27
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	51

## Índice de tablas

Tabla 1.	Parámetros utilizados para el cálculo de la muestra de clientes .....	20
Tabla 2.	Parámetros utilizados para el cálculo de la muestra de trabajadores...	20
Tabla 3	Estructura dimensional de las variables de estudio y escala Valorativa .....	21
Tabla 4.	Clasificación valorativa de las variables .....	22
Tabla 5.	Calificación de expertos de la validez del instrumento cuestionario....	23
Tabla 6.	Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman. ....	25
Tabla 7.	Variable gestión administrativa .....	27
Tabla 8.	Variable oportuna atención de los reclamos .....	28
Tabla 9.	Dimensión tiempo de la variable atención de reclamos .....	29
Tabla10.	Prueba de correlación de Spearman entre la planificación y la Oportuna atención de reclamos de la empresa Electro Oriente S.A. 2020.....	30
Tabla 11.	Prueba de correlación de Spearman entre el clima organizacional y la oportuna atención de reclamos de la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020 .....	31
Tabla 12.	Prueba de correlación de Spearman entre el control y la oportuna atención de reclamos de la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020. ....	32
Tabla 13.	Prueba de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la oportuna atención de reclamos de la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto.....	33

## Índice de figuras

Figura 1. Resultado de la encuesta de gestión administrativa.....	27
Figura 2. Resultado de la encuesta de oportuna atención de reclamos .....	28
Figura 3. Resultado de la encuesta de la variable oportuna atención De reclamos, dimensión tiempo. ....	29

## Resumen

La presente investigación titulada: “Gestión Administrativa y Oportuna Atención de Reclamos en la Empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020”, que tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la oportuna atención de reclamos, surge por la importancia que revierte la gestión administrativa en la labor operativa de una empresa de servicio, El estudio de investigación es de tipo cuantitativo, no experimental, correlacional, la población de estudio son los clientes reclamantes y los trabajadores del área de atención de reclamos, en cuyo desarrollo utilizamos la técnica de encuesta, aplicando instrumentos como el cuestionario, para la variable gestión administrativa y para la variable oportuna atención de reclamos, la escala de Likert de tipo ordinal, validados por especialistas con amplia experiencia. El análisis inferencial se efectuó con el software IBM SPSS v.25, haciendo uso del coeficiente de correlación de Spearman; los resultados determinan la existencia de correlación de las variables y dimensiones, concluyendo que existe significativa relación positiva entre: la variable de gestión empresarial ( $Rho=0.530$ ), las dimensiones de planificación ( $Rho=0.391$ ) y clima organizacional ( $Rho=0.532$ ), con la oportuna atención de reclamos.

**Palabras clave:** *Reclamo, gestión empresarial, oportuna atención, planificación, clima organizacional.*

## **Abstract**

The present investigation titled “Administrative management and timely attention of claims in the company Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020 ”, whose objective was to determine the relationship that exists between administrative management and timely attention to claims, this arises from the importance that administrative management reverses in the operational work of a service company. The research study is of quantitative, non-experimental, correlational type, the study population is the complaining clients and the workers of the complaints attention area, in whose development we use the survey technique applying the questionnaire instruments, for the administrative management variable and for the timely attention variable claims, using the ordinal Likert scale, which were validated by specialists with extensive experience. The inferential analysis was carried out with the IBM SPSS v.25 software, making use of the Spearman correlation coefficient, the results determine the existence of correlation of the variables and dimensions, reaching the conclusion that there is a significant positive relationship between: the variable of business management ( $Rho = 0.530$ ), planning dimensions ( $Rho = 0.391$ ) and organizational climate ( $Rho = 0.532$ ) with timely attention to claims.

**Keywords:** *Claim, business management, timely attention, planning, organizational climate.*



## **I. INTRODUCCIÓN**

Las empresas de distribución de energía eléctrica en el Perú, privadas y estatales todas son monopólicas, esta condición no es favorable para el cliente, la respuesta de mejorar el servicio de atención al cliente es lenta, y no es consistente, puesto que ante un mal servicio: interrupciones, alteraciones del nivel de tensión, error de facturación, y otros, el cliente acude a la empresa para presentar su reclamo, esperando que sea atendido oportunamente, lo cual no siempre sucede, ante esta situación insatisfecha, la opción de dejar dicha empresa no existe, en la posibilidades a optar por el cliente.

A partir de la vigencia (1998) de la Norma Técnica de Calidad de Servicio Eléctrico (NTCSE), se clasificaron las exigencias técnico operativas en: a) calidad de producto; b) calidad de suministro; c) calidad comercial; y d) calidad de alumbrado público; se implementaron los procedimientos de supervisión por parte de OSINERGMIN. Además orientado a mejorar la atención al usuario, se implementaron los procedimientos de supervisión en: “Calidad de atención telefónica”; “facturación cobranza y atención al usuario”; “denuncias por deficiencia de alcance general”; con la puesta en práctica de las mencionadas supervisiones, mejoró notoriamente la calidad comercial, el trato al cliente, los tiempos de atención, se sistematizaron obligatoriamente los reclamos, pero estas iniciativas y medidas adoptadas aún no son suficientes en la satisfacción del cliente.

La insatisfacción con el servicio eléctrico, y la no oportuna atención a sus demandas y reclamos, a veces llegan hasta conflictos sociales, los cuales se revelan con protestas, paralizaciones, toma de calles, avenidas, bloqueo de carreteras y en respuesta a ello recién surgen iniciativas de gran voluntad a la solución de sus demandas, a las aclaraciones, a las atenciones inmediatas de sus solicitudes y reclamos, como también recién se formulan propuestas de normas complementarias, orientadas a reconocer las diferentes realidades excluidas, de esta manera superar las falencias y teniendo como corolario las justas demandadas de mejora del servicio. La supervisión del cumplimiento normativo está a cargo de OSINERGMIN. Esta realidad problemática, motivo

de nuestra investigación, enfocada a la oportuna atención de reclamos, no es solo propio del Perú, también ésta se manifiesta en otros países del mundo.

En Argentina, los reclamos comerciales que incluyen primordialmente errores de facturación y la no oportuna atención, aparecen como tópicos centrales en las tres distribuidoras, mientras que la falta de suministro se consolida como la segunda más importante, en contraste con los otros tipos de reclamo, además la calidad del servicio técnico como el objeto central de sanciones aplicadas a las distribuidoras por el ente regulador. (Mathías, 2016, p.86).

En Colombia, actualmente, el ejercicio del mercado energético presenta en su desarrollo serios traspiés y retrasos al momento de responder por las fallas y deficiencias que se presentan en la prestación del servicio eléctrico; situación a la que no es extraño el sector asegurador, que exhorta mayor efectividad en materia de amparo, para cubrir los riesgos y daños ocasionados por el eminente margen de vulnerabilidad del sistema eléctrico. (Bernal, 2012, p.16).

En Ecuador, existen quejas constantes por parte de los clientes usuarios del servicio eléctrico al área comercial, lo que refleja una gestión escasamente eficiente de las empresas que proveen el suministro eléctrico, al tardar un excesivo nivel de tiempo en resolver los inconvenientes y reclamos presentados por sus clientes, esta situación es la resultante de la falta de provisión oportuna de materiales de trabajo, repercutiendo lo mencionado en la proyección de una imagen negativa de la empresa eléctrica al no cumplir con los plazos establecidos en las leyes, normas y reglamentos de los consumidores. Villegas, F. et al. (2014).

En España el diario digital SIGLO XXI, diario independiente, plural y abierto, publica en su edición del 10 de mayo de 2019, titulando la siguiente nota: *“El suministro eléctrico vuelve a ser el servicio peor valorado en España según CNMC”*, citando que, la electricidad repite una vez más como el servicio que más descontento genera entre los usuarios en España, según los resultados del Panel de Hogares de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) correspondientes al cuarto trimestre de 2018, este descontento o insatisfacción se manifiesta por el excesivo costo, por las

interrupciones y la falta de oportunas aclaraciones a las dudas sobre su facturación.

En Lima, capital de Perú, la cadena radial y televisiva “RPP”, emite esta noticia en marzo 12 de 2015: *“El paro indefinido en Andahuaylas (región Apurímac) se cumplió de manera contundente, contra los cobros excesivos y el deficiente servicio de Electro Sur Este”*. Cientos de reclamantes recorrieron las calles y plazas de la ciudad, exigiendo la pronta solución de sus demandas, por lo que se pidió la presencia de una Comisión de Alto Nivel del Consejo de Ministros, a fin de que se dé una salida a la crisis. Cabe precisar que no hay circulación vehicular y el servicio de empresas interprovinciales han sido suspendidas. Los protestantes indicaron que, de no ser atendidos, extremarán su medida de lucha. Ante este conflicto la población en protesta exige la presencia en persona de la Presidenta del Consejo de Ministros (PCM) la Abogada Ana Ethel del Rosario Jara Velásquez, quien se trasladó a la zona y suscribió en marzo 17 de 2015 el acta mediante el cual el Gobierno confirmó los compromisos asumidos con la población de Andahuaylas, que exigía la atención de sus reclamos sobre el servicio de energía eléctrica en la zona. La Abogada Jara Velásquez subrayó los compromisos asumidos, fruto del diálogo, entre los cuales resalta la observación de la tarifa doméstica del servicio eléctrico que brinda la empresa Electro Sur Este, para dicho fin, anunció, que se conformará una Comisión o equipo Técnico integrado por el OSINERGMIN, el Ministerio de Energía y Minas (MINEM), la empresa prestadora de servicio de energía eléctrica Electro Sur Este, el equipo técnico que represente al Comité de Lucha de Apurímac, el INDECOPI y la Defensoría del Pueblo. En ese sentido, la PCM, el MINEM y el Comité de Lucha de Apurímac intermediarán ante la Presidencia del Congreso de la República para que ésta priorice la promulgación del proyecto de Ley N° 2770, encaminado a la formulación de una tarifa social, con subsidio, para familias en condición de pobreza. Otro compromiso acordado fue la supresión del cobro indebido por FONAVI.

En la región nororiental del Perú, el diario “Ahora” de circulación regional (Loreto, San Martín, Ucayali), publica en su edición del 20 de agosto 2019: Los pobladores del Asentamiento Humano “Cruz del Sur”, ubicado en el Km. 8 de la

carretera Iquitos-Nauta, bloquearon ayer el referido tramo de esta vía interprovincial en protesta contra la empresa prestadora de servicios Electro Oriente. Los pobladores quemaron llantas en medio de la pista, rompieron botellas de vidrio y arrojaron basura, interrumpiendo el pase vehicular por varias horas. Luego, efectivos de la policía nacional llegaron al lugar y los desalojaron de la carretera. Los indignados pobladores continuaron con su protesta a un lado de la pista. Con carteles y arengas, exigieron a viva voz que la empresa Electro Oriente S.A. atienda sus reclamos, verificando la factura que se les fue enviada, ya que, consideran que excede por mucho el real costo (facturación excesiva) de lo que consumen en el servicio de electricidad. “Es un abuso que nos cobren demasiado por el recibo global” y “no hay respuesta de nuestro reclamo”, es lo que manifestaban a viva voz los protestantes.

El diario Pro & Contra, de circulación local en la ciudad de Iquitos, publica en su edición del día viernes 14 de febrero 2020: El miércoles 12 de febrero 2020 desde las 06:30 horas, un grupo de dirigentes de colectivos civiles y usuarios del servicio eléctrico de la ciudad de Iquitos, llegaron hasta el frontis de la Planta Eléctrica de Iquitos para protestar, por lo que consideran un cobro excesivo de sus consumos de energía eléctrica correspondiente al mes de enero de 2020, y la empresa no atiende nuestro reclamo. Electro Oriente, en respuesta a este diario manifiesta que la empresa no tiene facultad de subir las tarifas eléctricas, ya que esa función le corresponde a Osinergmin. La solución al problema se dio mediante la firma de un acta donde Electro Oriente se ha comprometido a instalar unos módulos, en los cuales antes de pagar los usuarios harán las interrogantes y se aclararán los montos facturados, además será comparada con los meses de octubre, noviembre y diciembre. Entonces, el usuario hará ese pago y el resto será incrementado en el recibo, entrará a observación y verificación individual del caso.

Efectuado los diagnósticos en el mundo como en nuestro país y particularmente en la región oriental de nuestro territorio, nos muestra claramente el problema de la insatisfacción de los clientes, la misma es concurrente con la no atención oportuna de los reclamos, solicitudes, aclaraciones, esta situación reiterativa, hace que se precipiten en muchos casos en problemas sociales con demostraciones radicales, afectando a

muchos sectores de la sociedad. Este contexto crítico, debe evitarse, por esta razón la importancia de investigar el problema, enfocándonos a encontrar la solución desde un punto de vista administrativo, tomando en cuenta el entorno social, de tal forma evitar de manera oportuna conflictos sociales.

Frente al contexto descrito planteamos la siguiente cuestión: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto en al año 2020? Del mismo modo se busca dar respuesta a: i) ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020?, ii) ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020?, iii) ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020?

Refiriéndose a la conveniencia, el presente estudio de investigación conviene a la plana ejecutiva de Electro Oriente S.A. en la perspectiva de contar con elementos necesarios para el ajuste y mejora de la gestión administrativa, enfocada a la atención oportuna de los reclamos en aras de la satisfacción de sus clientes. Desde el enfoque de supervisar la atención de reclamos, servirá para articular de una mejor manera las labores administrativas y técnicas de atención de demandas, lo cual debe enfocarse a una atención de forma oportuna.

La relevancia práctica del trabajo de investigación, servirá para que mejore el desempeño de la empresa Electro Oriente S.A. (ELOR) de la sede Tarapoto, en la atención oportuna y eficaz de los reclamos, aplicando para ello las propuestas de mejora continua de atención, cuya experiencia también puede ser tomada en cuenta por cualquier empresa de servicio público.

La investigación, dentro de la relevancia social, propone una gestión administrativa sensible y eficaz para la atención oportuna de los reclamos, dicho propósito basado en la calidad de servicio, estimamos que transcenderá beneficiando a la sociedad de Tarapoto, básicamente a los usuarios que de una u otra forma hicieron llegar su descontento, planteando una iniciativa

novedosa y beneficiosa de atención “inmediata” de los reclamos, dándole considerable importancia y valor a los clientes.

Este trabajo de investigación, desde un punto de vista de valor teórico, se efectúa con la intención de aportar a la actividad de atención de reclamos, una propuesta técnico administrativa ágil, eficaz y sistematizada, con nuevos paradigmas orientados a la satisfacción del cliente y calidad de servicio, lo cual puede ser incorporado como referencia en la gestión administrativa.

En cuanto corresponde a la utilidad metodológica, el ejemplo de gestión administrativa en la atención oportuna de los reclamos, presenta la enseñanza de orientar procesos para planificar y hacer acciones de control en el desarrollo de la actividad de atención de reclamos. Por lo tanto, el Modelo de Gestión Administrativa, servirá como instrumento para operativizar la oportuna atención de reclamos en Electro Oriente S. A. sede Tarapoto. Además, este estudio podrá servir como demostración para que puedan realizarse futuras exploraciones.

El objetivo principal de nuestro estudio de indagación es: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la oportuna atención de los reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2020. Del mismo modo los objetivos específicos son: i) Determinar la relación entre la planificación y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2020; ii) Determinar la relación entre el clima organizacional y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2020; iii) Determinar la relación entre el control y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.

La Hipótesis general formulada es: Existe relación entre la gestión administrativa y oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2020. Las hipótesis específicas son: i) Existe relación entre la planificación y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2020; ii) Existe relación entre el clima organizacional y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2020; iii) Existe relación entre el control y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes investigados para el presente estudio, tomamos de referencia los trabajos previos que a continuación describimos:

En Ecuador, Villegas, F. (2012), en su estudio de investigación "*Gestión de satisfacción al cliente en el sector eléctrico*". (Revista Ciencia UNEMI). La investigación concluye, que la atención a los usuarios o clientes, por parte de la compañía eléctrica CNEL EP Milagro, en la generalidad de los casos, los usuarios no están siendo atendidos oportunamente conforme a las normas, además no son aclaradas sus dudas, teniendo como resultado la insatisfacción de los clientes. Asimismo, las empresas deben modernizarse, optimizando la gestión, de esta manera ser eficiente y productiva, acorde a las exigencias del mercado actual.

En España, Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. (2018), en su "*Informe de supervisión de los servicios de atención al cliente de las empresas comercializadoras de gas y de electricidad*". (Organismo Público que garantiza, preserva, promueve el correcto funcionamiento del mercado). La Sala de Supervisión Regulatoria concluye: Que existe insatisfacción de los consumidores de la energía eléctrica. Al usuario le falta oportuna atención de sus reclamaciones, existe una inobservancia por parte de las comercializadores de electricidad de las precisiones de contratación y apoderamiento con los clientes, al realizar cambios sin consentimiento y también contrataciones con engaños por los agentes de venta. Además, se observa que uno de los problemas también es la asimetría de la información, puesto que en las inspecciones efectuadas, el 80% de los clientes no saben si están en el mercado regulado o en el mercado de libre contratación.

En Argentina, Oscar, H. et al. (2014), en el estudio de investigación operativa denominada "*Índice de satisfacción de clientes residenciales de energía eléctrica basado en la gestión*". Concluye, que existe una disconformidad en la calidad de suministro, altas y bajas del nivel de tensión, no atención de los reclamos, lo cual influye en la calidad de servicio.

En Ecuador, Villegas, F. et al. (2014), en la investigación denominada “*Gestión de satisfacción al cliente en el sector comercial*”. (Yachana, revista científica). Concluye que, existen quejas constantes por parte de los clientes del área comercial, lo que refleja una gestión escasamente eficiente de las empresas que proveen el suministro eléctrico, al tardar excesivamente en resolver los inconvenientes y reclamos presentados por sus clientes-usuarios, como resultado de la falta de la provisión oportuna de materiales de trabajo. Además, lo mencionado repercute en proyectar una imagen negativa de empresa eléctrica al no cumplir con los plazos establecidos en las leyes y reglamentos de los consumidores.

En Comas, distrito de la Región Lima, Condori, M. (2018), en el estudio de investigación intitulada, “*Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018*”. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Investigación de tipo básica, cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal. La población de estudio usuarios de agua potable del centro de servicios de Sedapal de Comas, tamaño de la muestra 63 clientes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. La investigadora observó que la empresa de servicio público de agua potable y alcantarillado SEDAPAL Comas, incumple con la modernización de la gestión empresarial, el mismo se puede comprobar en el centro de servicios de Comas, centro de atención al cliente y servicios que cuenta con la mayor cantidad de instalaciones de conexiones de agua, por consiguiente, con más clientes que vienen a demandar en el centro de atención al cliente, por la deficiente calidad de servicio, por la no oportuna y mala atención de sus reclamos. Ante dicha problemática, se desarrolló el estudio de investigación que concluye: Se puede aseverar que existe relación de importante significación entre la gestión administrativa y calidad de servicio, asimismo entre la organización y la calidad de servicio, por lo tanto la falta de modernización en su estructura organizacional e infraestructura está afectando la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

En la región Lima, Guzmán, C. (2017), en su tesis de licenciatura titulada “*La calidad del servicio del personal tercerizado y la satisfacción del cliente en la empresa Edelnor, Lima, 2016*”. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Estudio de tipo cuantitativo aplicada, diseño descriptivo, correlacional. La



población estuvo integrada por los usuarios de la empresa Edelnor, muestra 132 clientes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se observó que la empresa Edelnor enfrenta una cadena de disconformidades por carencias en los servicios que proporciona, los clientes observan que el personal representante de la empresa prestadora de servicio, comete equivocaciones en la toma de datos de los medidores, “solo lo calculan y facturan” facturando garrafales montos que no pertenecen a su uso habitual, lo que provoca afectación directa a su economía, malestares a los clientes. Además, los beneficiarios evidencian que, ante alguna avería, solicitud o reclamo, el personal demora en atender. El estudio concluye, que la calidad de atención a las preocupaciones y reclamos incurre significativamente en el agrado por la capacidad de reacción (inmediatez) del servicio que ofrece el personal de la service en la compañía Edelnor, el retraso en las atenciones afecta su imagen empresarial.

En la Región Junín, Mendoza, I. (2016), en su tesis de Maestría titulada: *“Gestión de calidad en el servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la empresa Electrocentro S.A. en la Unidad de Negocio Valle del Mantaro, Huancayo, 2015”*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Investigación cuantitativa, no experimental, de tipo aplicada, descriptivo y explicativo, correlacional; la población clientes de Electrocentro S.A., muestra 383 clientes, técnica encuesta, instrumento cuestionarios. Se observó que es notorio el aumento de los reclamos de los usuarios, los mismos que pueden ser aclarados oportunamente si la empresa contaría con información actualizada y en línea de su infraestructura y del servicio que ofrece la compañía. El estudio concluye: Aseveramos que la calidad de servicio es determinante en la complacencia de los clientes; del mismo modo, afirmamos que la empatía y la demora en la atención, interviene significativamente en el bienestar de los usuarios de la compañía Electrocentro S.A, en la Unidad de Negocio Valle del Mantaro, Huancayo.

Garfias, M. (2017), en su tesis de Licenciatura intitulada *“Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Electro Sur Este S.A.A. de la provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2016”*. Universidad Nacional “José María Arguedas”, Andahuaylas, Perú. Investigación cuantitativa, tipo

descriptivo, correlacional, transversal, no experimental; la población clientes de la zona urbana de la provincia de Andahuaylas, muestra 360 clientes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. El investigador observa, que uno de los problemas que afecta a los beneficiarios del servicio público de electricidad, es la ineficiente facturación, cobranza y atención tardía al cliente que brinda la concesionaria de distribución eléctrica Electro Sur Este S.A.A., también aclara que la satisfacción del cliente debe significar el más importante objetivo para una empresa de servicios, ya que son los clientes quienes determinan qué tan bueno es el servicio que brinda una empresa. Las conclusiones dan cuenta que las deducciones del estudio, mediante la utilización del modelo SERVQUAL indican, que la valoración general del nivel de calidad en los servicios y productos que ofrece la compañía eléctrica Electro Sur Este S.A.A. (ELSE), según la representación de los clientes encuestados, resulta por debajo de la expectativa esperada.

En la Región San Martín, Del Castillo R., et al. (2019), en su tesis de grado intitulada *“Efecto del incremento de reclamos por consumo de energía eléctrica de clientes de la empresa Electro Oriente S.A., Tarapoto, 2019”*. Universidad César Vallejo, Tarapoto, San Martín, Perú. Investigación cuantitativa de tipo descriptivo, no experimental, correlacional y transversal, foco poblacional los clientes reclamantes de los meses de enero, febrero, marzo, abril del año 2019, muestra de 354 clientes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Los investigadores concluyen, “... que las causas de los reclamos a la empresa Electro Oriente S.A, se deben a las constantes interrupciones de servicio que muchas veces no son informadas, y si lo hacen es a través del medio radial, que normalmente las personas hoy en día ya no utilizan, otras de las causas a los reclamos es debido a las bombillas quemadas, la baja iluminación y los postes insuficientes en algunas partes de la ciudad; asimismo otra de las causas es la mala atención, pues a pesar de haber realizado más de cinco veces el mismo reclamo no son atendidas oportunamente”. Además “... se ha logrado determinar que el principal efecto del incremento de reclamos es la insatisfacción de los usuarios, pues en gran medida consideran que la cordialidad o amabilidad de los trabajadores de la empresa Electro Oriente es

mala, lo cual genera resentimiento en los usuarios, por lo tanto, consideran que debería mejorarse la atención y el servicio que brinda dicha empresa” (p.36).

A continuación, nos enfocaremos a revisar los conceptos y teorías relacionadas al tema de estudio.

**Calidad.** - Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado conductas, cualidades y conocimientos para proporcionar valía mediante el acatamiento de las necesidades y atenciones de los usuarios y terceras partes interesadas aptas. (ISO 9000:2015, p.2).

La calidad de las actividades comerciales de una entidad empresarial, está definida por la predisposición por satisfacer a los usuarios, y el efecto conocido y el no conocido de las partes interesadas pertinentes. (ISO 9000:2015, p.2).

**Sistema de Gestión de la Calidad.** - Un Sistema de la Gestión de Calidad (SGC) comprende actividades mediante las cuales la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y peculios requeridos, proyecta y establece sus actividades para lograr los resultados esperados.

El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valía y conseguir los resultados para las partes interesadas pertinentes. (ISO 9000:2015, p.2).

**Principios de la gestión de la calidad.** – Esta Norma Internacional se basa en los fundamentos de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las delineaciones contienen una declaración de cada principio, una base razonada de por qué el principio es importante para la organización, algunas muestras de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la entidad cuando se utilice el principio. Los principios de la gestión de la calidad son: — enfoque al cliente; — liderazgo; — compromiso de las personas; — enfoque a procesos; — mejora; — toma de decisiones basada en la evidencia; — gestión de las relaciones. (ISO 9001:2015, p.viii).

**Enfoque hacia el cliente.** – El cliente será quien califique la calidad, el servicio y la actividad de la organización. Así, toda la organización deberá tener en cuenta todo aquello que contribuya a dar valor al cliente – usuario y lo

conduzca a estar satisfecho. Esto requiere no solo concebir las necesidades actuales de los clientes y satisfacerlas, sino también las futuras y ser competente de anticiparse oportunamente a ellas. (Carro, Gonzales, 2009, p.50).

**La importancia del enfoque en el cliente.** - El ambiente del negocio global que prima en la actualidad es enormemente competitivo. Actualmente los compradores están más que preparados a cambiarse de un abastecedor a otro hasta hallar un servicio agradable, adicionalmente que brinde más cortesía, peculiaridades de reserva de producto más apropiadas, o cualquier otro componente que les importe. Para atraer más consumidores y retener a los que tienen, las entidades eficientes necesitan enfocarse en comprobar lo que los clientes quieren y aprecian, para posteriormente suministrárselos. (Summers D., 2006, p.60).

**Diferencia entre satisfacción y percepción de valor.** - La satisfacción del cliente y la apreciación de valor son nociones afines, pero diferentes. Las empresas eficientes dan la razón, que aun cuando están ofreciendo diligentemente las peculiaridades de un producto o servicio a sus consumidores, lo que éstos realmente están adquiriendo son los beneficios que suministran dichos productos y servicios. La apreciación de valor es el punto de vista de los consumidores respecto de esos beneficios. La satisfacción del cliente, por otro lado, se concentra en cómo se consideró éste, la última vez que compro un producto o servicio. Es el balance entre los intereses y la práctica del cliente. La apreciación del valor va más allá que su satisfacción, y se concentra en las ulteriores negociaciones. (Summers D., 2006, p.61).

**Reclamo.** - Es una petición, observación, una demanda que una persona plantea ante otra su disconformidad, con el objetivo de resolver un problema concreto. Un reclamo es una petición que se realiza a modo de exigencia, una queja o discrepancia por una demanda insatisfecha, un mal trato, un daño, una demora, etcétera, muchas empresas o comercios, tienen a disposición de sus clientes un libro o cuaderno de reclamos o quejas, para que puedan expresarse, y la empresa tomar medidas correctivas al respecto para que no se vuelvan a repetir esos hechos negativos o para satisfacer de algún modo a quien se siente, incomodado, agraviado, para conservar la clientela.

Los reclamos cuando son desoídos o no atendidos oportunamente, también pueden impulsar otras medidas, como por ejemplo paralizaciones o huelgas, que es el medio por el cual los trabajadores dejan de prestar *colaboración* a sus patrones, con el objetivo de que sean atendidos oportunamente sus demandas.

**Satisfacción del cliente.-** La acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como satisfacción del cliente. El término puede referirse a hartar un apetito, remediar una exigencia, pagar lo que se debe, deshacer un agravio o premiar un mérito, cuyos gestos deben ser oportunos. La concepción de satisfacción del consumidor representa al estado de aprobación de la persona cuando efectúa una adquisición u obtiene un servicio.

**Oportuna atención.** - La definición de oportuna en el diccionario castellano es que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene. Otro significado de mayor practicidad de oportuna atención, es la atención diligente, inmediata que se desarrolla ante una observación, reclamo o solicitud de parte del cliente.

**Servicio al cliente.** - El servicio al cliente es la prestación o atención que una empresa o negocio brinda favorablemente a sus clientes al momento de atender sus consultas, encargos o reclamos, venderle un producto o prestar un servicio. También se entiende por servicio de atención al cliente a los métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su asiduos, para avalar entre otras cosas que el bien o servicio prestado llegue a sus compradores en forma oportuna y sea empleado de modo correcto.

**Los reclamos como refuerzos de imagen.** - Cuando se hace un reclamo, ante la existencia de una observación de no atención, de una falla o defecto, una entidad debe aceptar su responsabilidad y dar una salida oportuna y satisfactoria, no sólo habrá defendido la reputación de la empresa, sino que saldrá fortalecida del encuentro, ya que el consumidor puede confiar en quien le responde en forma oportuna y no lo deja desatendido cuando tiene problemas. Esta forma de atención es una inmejorable oportunidad que se presenta para el refuerzo y fortalecimiento de la estrategia comercial y lo que en principio, se presentaba como algo disconforme, inconveniente y negativo,

se convierte en favorable y positivo para la empresa, gracias a un adecuado, diligente y oportuno tratamiento del problema. Algo que siempre se debe tener en cuenta es el hecho de que no existe ningún reclamo sin importancia, ni siquiera los que puedan parecer ínfimos e intrascendentes, porque la dimensión del problema es diferente desde la óptica del cliente, cuyo producto o servicio es único. Desde el momento en que el consumidor ha pagado el dinero correspondiente al valor del producto o servicio que adquirió, tiene todo derecho a que éste cumpla todas las características requeridas y esté en perfectas condiciones operativas, que garantice calidad, continuidad y oportunidad (Tigani, 2006, p.50).

**Calidad y competitividad.** - Un cliente queda satisfecho cuando se le ofrece un producto o servicio, conforme a lo que esperaba encontrar y más con otras bondades adicionales. Por lo tanto, calidad es ante todo la *satisfacción del cliente*, que está ligada a las expectativas que éste tiene con respecto al producto o servicio. Las expectativas son creadas de acuerdo con las necesidades, las circunstancias, el importe del producto, la publicidad, la tecnología, la imagen de la empresa, etc. Se dice que hay satisfacción cuando el cliente aprecia el producto o servicio al menos lo que esperaba. De aquí se deriva que tanto la competitividad de una empresa como la *satisfacción del cliente* están determinadas principalmente por tres factores: i) la calidad del producto, ii) el precio y iii) la calidad del servicio. Se es más competitivo cuando se ofrece un producto o servicio con mejor calidad a bajo precio y mediante un buen servicio. (Gutiérrez, Román, 2009, p.5).

**KAIZEN.** - Significa mejoramiento. Por otra parte, significa mejoramiento continuo en la vida personal, familiar, social y de trabajo. Cuando se aplica al lugar del trabajo, Kaizen significa un mejoramiento continuo que involucra a toda la organización – gerentes y trabajadores por igual. La estrategia de KAIZEN es el concepto de más importancia en la administración japonesa – la clave del éxito competitivo japonés – Kaizen significa el perfeccionamiento en *marcha* que involucra a toda la organización – alta administración, gerentes y trabajadores -. En Japón, muchos sistemas han sido perfeccionados para hacer a la administración y a los trabajadores conscientes del Kaizen, de esta manera garantizar su aplicación y resultados. (Imai, 2001, p.29).

**Rho (p) de Spearman y el nivel de significancia.** - Cuando uno desarrolla una investigación, la prueba de hipótesis en estadística inferencial es fundamental, el “p” valor te ayuda a determinar la importancia de los resultados, con lo cual pruebas tus hipótesis para confirmar la validez de una enunciación sobre la respuesta de una población. El “**p**” **valor** es un número entre 0 y 1 y se interpreta de la siguiente manera: Un “**p**” **valor** pequeño (normalmente  $\leq 0,05$ ) indica una fuerte evidencia en contra de la hipótesis nula, por lo que se rechaza ésta al nivel de significación  $\alpha = 0,05$ . Un **p valor** grande ( $> 0,05$ ) indica evidencia débil contra la hipótesis nula, por lo que no es recomendable rechazar con facilidad. Los “**p**” **valor** muy cercanos o próximos al límite (0,05) se consideran marginales (laterales o próximos) y podrían ir en cualquier dirección dependiendo de la temática y la consideración del investigador. Como también podemos imaginar que un  $P > 0.05$  puede resultar de muchos factores; entre ellos el diseño de estudio inapropiado, medición imprecisa, análisis estadístico erróneo o tamaño de muestra pequeño.  $P > 0.05$  no garantiza “ninguna diferencia entre los grupos”. Significa que “no se encontraron diferencias en la observación, pero los investigadores no saben con certeza si existen diferencias reales o no”. Godoy R. Carlos (2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

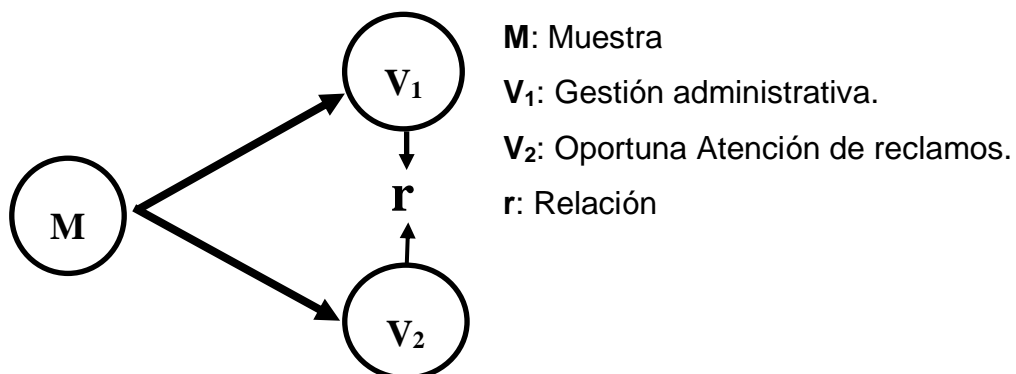
Reglamento RENACYT (2018), El tipo de la investigación es aplicada, por lo que a través del conocimiento científico y los medios (metodologías, protocolos y tecnologías), se puede lograr viabilizar la satisfacción de la necesidad reconocida y específica (p.2).

Bajo este contexto elaboraremos el plan metodológico del estudio, utilizando las técnicas e instrumentos apropiados para determinar las relaciones y causas del problema, de esta manera aportar a la solución del mismo para la satisfacción de los clientes.

##### Diseño de investigación

Hernández, R., et al (2014), El proyecto de investigación constituye el sitio donde se enlazan las fases de las nociones del curso de la averiguación. Es el plan o estrategia que se despliega para lograr en forma ordenada la información que se requiere para el análisis correspondiente en una investigación y responde al planteamiento del problema (p.128).

Con las premisas expuestas, el proyecto de la indagación es no experimental, puesto que no se manipularán deliberadamente las variables; es de corte transversal, porque se recolectarán los datos en un solo momento o tiempo, descriptivo correlacional, porque tiene como finalidad determinar la relación o grado de agrupación que exista entre dos variables.





El enfoque de nuestra investigación es cuantitativo. Hernández R. et al (2014) porque se vale de la recolección de datos para examinar la hipótesis con base en el control y el estudio estadístico, para probar las teorías.

### **3.2 Variables y su Operacionalización**

Arias F. (2012), variable es una particularidad o cualidad; dimensión o cantidad, que puede sufrir permutas, y que es motivo de análisis, valoración, control, manipulación en una investigación (p.57).

En nuestro estudio de investigación no experimental según Hernández R. et al (2014) es el estudio que se realiza sin la alteración o manipulación voluntaria de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural tal como están, a partir del cual efectuamos el análisis (p.152). Las variables en estudio son:

#### **Variable 1 ( $V_1$ o independiente): Gestión administrativa.**

En nuestra tesis de investigación la “gestión administrativa” es una variable de categoría cuantitativa y no experimental. Stoner J. (1996), menciona: la gestión administrativa es el proceso de proyección, organización, dirección y examen del trabajo de los miembros de la organización, además de mantener disponible y utilizar los recursos de la organización, para alcanzar las metas y objetivos establecidas. La gestión administrativa es la que garantiza y soporta la labor operativa enfocado a la satisfacción del cliente de la organización (p.7).

#### **Variable 2 ( $V_2$ o dependiente): Oportuna atención de reclamos.**

En nuestro estudio de investigación la “oportuna atención de reclamos” es una variable de categoría cuantitativa, no experimental. Tigani D. (2006), menciona: que debe darse un trato apropiado, oportuno y justo a las quejas y reclamos, esto es una actividad fundamental del responsable del servicio (p.49).

#### **Operacionalización.**

Arias F. (2012). Operacionalización, es el curso mediante el cual se evoluciona la variable de nociones indefinidos a términos prácticos,

precisos, entendibles, visibles y comparables, es decir, expresa en dimensiones e indicadores (p.57).

### **3.3 Población, muestra y muestreo.**

#### **Población**

Es el grupo de todos los casos que coinciden con explícitas descripciones o características de estudio. Las poblaciones deben de situarse notoriamente por sus particularidades de contenido, zona y período. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p.174).

La localidad o población motivo del actual estudio son los trabajadores de la Empresa Pública de Electricidad del Oriente Peruano – Electro Oriente S.A. de la sede de Tarapoto, que cuenta con 23 trabajadores, entre personal directo y contratados vía outsourcing, enfocadas a la atención de las reclamaciones. Y por otro lado, la población fue la cantidad de clientes que presentaron su reclamo a través de los diferentes canales de atención de Electro Oriente S.A. Tarapoto. La cantidad de la población en estudio es de 506 reclamos que ingresaron en los dos primeros meses, es decir enero febrero de 2020.

#### **Criterio de selección**

Hernández R. et al (2014), menciona que los elementos muestrales tendrán valores muy semejantes y representativos de la población mayor en estudio, de modo que las mediciones en el subconjunto o muestra seleccionada, nos darán estimados puntuales del conjunto mayor (p.177).

**Criterio de inclusión.** - En el presente estudio están incluidos todo tipo de reclamo que directamente se relaciona con el servicio eléctrico como es: i) Mala calidad de suministro (interrupciones); ii) Mala calidad de producto (variación de tensión); iii) Consumo elevado (error en el proceso de facturación); iv) Reconexión de servicio (demora); v) sin servicio en el predio; vi) Otros (recibo no entregado).

**Criterio de exclusión.** – En vista que Electro Oriente S.A. Tarapoto, tiene su plataforma de software, con módulo exclusivo de reclamos, que capta o absorbe los diferentes reclamos que los usuarios-clientes presentan a la

empresa ante cualquier observación. La base de datos para el presente estudio corresponde a este tratamiento exclusivo de reclamos, por tanto, no se excluirá ningún caso del mismo.

### **Muestra**

La muestra reposa en el principio de que las partes constituyen el todo, por consiguiente expresa las particularidades que definen la población de la cual fue extraída, lo cual es representativa. Es decir, que para hacer una generalización correcta de una población se requiere una muestra totalmente representativa y, por lo tanto, la eficacia de la generalización obedece a la validez y dimensión de la muestra (Tamayo, 2003, p.176).

La muestra para clientes reclamantes es de 109, de un universo de población de 506 clientes reclamantes.

La muestra para los trabajadores del área de reclamos es de 20, de un universo de población de 23 trabajadores del área de reclamos.

Para elegir la muestra se usó la pericia o procedimiento denominado muestreo.

### **Muestreo**

La técnica utilizada para determinar la cantidad de la muestra, de los clientes reclamantes y trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto. se eligió el tipo básico de muestreo probabilístico o aleatorio, utilizando la “fórmula general”.

**Cálculo del tamaño de muestra.** - Para el cálculo del tamaño de muestra utilizaremos la formula general:

$$n = \frac{N * Z^2 * S^2}{(N-1) * E^2 + Z^2 * S^2}$$

La nomenclatura detallada de todos los componentes de la fórmula se encuentran en anexo.

Resultados:

a) **Para clientes reclamantes:**

$$n = \frac{506 * 3.8416 * 0.09}{505 * 0.0025 + 3.8416 * 0.09}$$

$$n = 108.781$$

**Tabla 1**

*Parámetros utilizados para el cálculo de la muestra de clientes.*

<b>n</b>	<b>Muestra buscada, clientes</b>	<b>109</b>
<b>N</b>	Total de población	506
<b>Z</b>	con nivel de confianza 95%	1.96
<b>p</b>	Probabilidad de éxito	0.90
<b>q</b>	Probabilidad de fracaso	0.10
<b>E</b>	Error estimación 5%	0.05
<b>(1-α)</b>	Nivel de confianza	95%

**Fuente:** Elaboración propia. 2020

b) **Para trabajadores:**

$$n = \frac{23 * 3.8416 * 0.09}{22 * 0.0025 + 3.8416 * 0.09}$$

$$n = 19.843$$

**Tabla 2**

*Parámetros utilizados para el cálculo de la muestra de trabajadores.*

<b>n</b>	<b>Muestra buscada, trabajadores</b>	<b>20</b>
<b>N</b>	Total de población	23
<b>Z</b>	con nivel de confianza 95%	1.96
<b>p</b>	Probabilidad de éxito	0.90
<b>q</b>	Probabilidad de fracaso	0.10
<b>E</b>	Error estimación 5%	0.05
<b>(1-α)</b>	Nivel de confianza	95%

**Fuente:** Elaboración propia. 2020.

**Unidad de análisis**

La unidad de análisis es el cliente reclamante y el trabajador de Electro Oriente S.A. Tarapoto. Ambos representan las características seleccionadas de la población que conforman la muestra.

### 3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y Confiabilidad.

#### Técnica

La técnica utilizada para la compilación de la información (datos) en el desarrollo de nuestra investigación fue la encuesta.

#### Instrumentos

El instrumento que se utilizó para obtener la información es el cuestionario.

Para la variable Gestión Administrativa, se elaboró el cuestionario de autoría propia, considerándose las tres dimensiones de: planificación, clima organizacional y control, donde se formuló cuatro preguntas por dimensión, sumando 12 preguntas por cuestionario. Las opiniones serán medidas con la escala de Likert de tipo ordinal, la escala valorativa tiene 5 niveles de respuesta.

Para la variable Oportuna atención de reclamos, se elaboró el cuestionario de autoría propia, considerándose las tres dimensiones de: tiempo, comunicación y trato al cliente, donde se formuló cuatro preguntas por dimensión sumando 12 preguntas por cuestionario. Las opiniones también serán medidas con la escala de Likert de tipo ordinal, la escala valorativa tiene 5 niveles de respuesta.

**Tabla 3**

*Estructura dimensional de las variables de estudio y escala valorativa.*

<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>	<b>Likert. Escala valorativa</b>
<b>Gestión administrativa</b>	Planificación	1 - 4	1. Nunca
	Clima organizacional	5 – 8	2. Casi nunca
	Control	9 – 12	3. A veces
<b>Oportuna atención de reclamos</b>	Tiempo	1 - 4	4. Casi siempre
	Comunicación	5 – 8	5. Siempre
	Trato al Cliente	9 - 12	

**Fuente:** Elaboración propia. 2020.

En función a la tabla 3, luego de toma de encuesta los resultados en cada escala valorativa se totalizan y para una adecuada calificación de la clasificación presentamos la conversión de la escala de medición de las variables agrupadas en la siguiente tabla 4.

**Tabla 4.**

*Clasificación valorativa de las variables agrupadas.*

<b>Gestión Administrativa</b>		<b>Oportuna atención de reclamos</b>	
<b>Clasificación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Valoración</b>
Nunca	01 - 12	Muy deficiente	01 - 12
Casi nunca	13 - 24	Deficiente	13 - 24
A veces	25 - 36	Regular	25 - 36
Casi siempre	37 - 48	Bueno	37 - 48
Siempre	49 - 60	Excelente	49 - 60

**Fuente:** Elaboración propia. 2020.

### **Validez**

Validez es una cualidad del instrumento que consiste en que éste sirva para medir la variable que se pretende medir, y no otra, es decir, que sea el instrumento firme, preciso, el apropiado. Por tanto, la eficacia de las preguntas expresa que las interrogaciones o ítems deben tener una comunicación inmediata con los objetivos de la investigación. Según esta condición, un instrumento “mide o describe,” lo que se espera que mida o describa ni más ni menos (Niño, 2011, p.87). Es decir, las interrogantes fueron enfocadas a la consulta de sólo aquello que se pretenda conocer o medir.

Los instrumentos, consistieron en dos cuestionarios (Anexo), que fueron diseñados por el autor, tomando en consideración la problemática en las dos variables de estudio y sus respectivas dimensiones, los cuales fueron previamente examinados acuciosamente por tres expertos; quienes tuvieron la tarea de comprobar la conexión y conformidad de los indicadores con las variables de estudio, el resumen de la calificación presentamos en la siguiente tabla 5.

**Tabla 5***Calificación de expertos de la validez del instrumento cuestionario*

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
<b>Gestión administrativa</b>	1	Metodólogo	4,7	Existe suficiencia
	2	Administrador	4,7	Existe suficiencia
	3	Administrador	4,5	Existe suficiencia
<b>Oportuna atención de reclamos</b>	1	Metodólogo	4,7	Existe suficiencia
	2	Administrador	4,7	Existe suficiencia
	3	Administrador	4,6	Existe suficiencia

**Fuente:** Modelo propuesto por posgrado UCV. 2020.

El resultado obtenido promedio es de 4,65, representando el 95.74 % de coherencia entre magistrados para los instrumentos de ambas variables; lo que muestra que tienen alta eficacia; reuniendo las condiciones metodológicas para ser empleados en el presente estudio.

### Confiabilidad

Es el grado en que un instrumento promueve resultados firmes y coherentes. La fiabilidad es un requerimiento básico, por tanto, asevera la fidelidad y la autenticidad de la información o datos obtenidos. Es decir, se refiere al grado en que su aplicación repetida o verificada con la misma persona u objeto se obtiene resultados similares (Hernández, et al, 2014, p.200).

Para asegurar y garantizar nuestro instrumento de recolección de datos, se efectuó una prueba piloto, lo cual avala las condiciones de realización del trabajo, para comprobar la fiabilidad de nuestro cuestionario, utilizamos el **Alfa de Cronbach** (resultados en anexo).

### **3.5 Procedimiento.**

El procedimiento que seguimos para la obtención de la data de reclamos y encuesta al personal de Electro Oriente S.A. Tarapoto, fueron los siguientes

i) Presentamos una carta dirigida al Gerente Regional de Electro Oriente S.A. Tarapoto, solicitando la data de la atención de reclamos, dando a conocer que es para uso netamente académico, tesis de grado, día después, personalmente conversamos más detalladamente con el Gerente Regional, explicamos las razones del caso y gustoso nos aceptó atender nuestro requerimiento, derivando el mismo al Jefe de Departamento Comercial, quien nos alcanzó la base de datos de reclamos de los meses de enero y febrero del presente año. ii) Previa coordinaciones presentamos otro documento escrito: carta a Electro Oriente S.A. solicitando autorización para la ejecución de la tesis de investigación, sobre la atención de reclamos lo cual adjuntamos en anexo. iii) Coordinado con antelación se tomó la encuesta a los trabajadores directos y contratados vía empresa de servicios, se efectuó, previa coordinación de fecha y hora con el Jefe de Departamento Comercial, con sede en Tarapoto, dicha actividad tuvo una acogida positiva en el interno de dicha empresa. iv) La encuesta a los clientes que presentaron los reclamos según muestra se desarrolló visitando domicilio y efectuando llamadas vía celular, lo cual fue más practico realizarlo, para la ubicación de los clientes nos ayudó sustancialmente la información que contenía la base de datos que nos alcanzó el Departamento Comercial de Electro Oriente S.A. Tarapoto, esta actividad se desarrolló sin mayores retrasos, en vista de la facilidad que ofrecía el formato y las preguntas claras del cuestionario. v) Por último, con la información que obtuvimos con el instrumento de recolección de datos de ambas variables, efectuamos el procesamiento de datos para su respectivo análisis y evaluación que corresponde.

Cabe mencionar que recurrimos a diferentes criterios teóricos, para analizar, entender y ahondar el estudio de las variables, con lo cual se hizo posible la elaboración de los resultados, contrastadas con los referencias y teorías para luego llegar a las conclusiones y recomendaciones.



### 3.6 Métodos de análisis de datos.

Para el tratamiento de los datos haciendo uso de Excel se introdujo esta información cuantitativa por medio del computador al software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25.0, donde se obtuvo los resultados para el análisis sobre la gestión administrativa y la oportuna escucha de reclamos de los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto. El análisis correlacional se efectuó con el coeficiente de Spearman.

**Tabla 6**

*Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman*

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a 0.19	Correlación negativa muy baja
0.00	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1.00	Correlación positiva grande perfecta.

**Fuente:** Revista Mexicana de Investigación de Ingeniería Biomédica.

Los resultados se obtuvieron utilizando el análisis inferencial, cuyos resultados fueron examinados, explicados y presentados porcentualmente, sobre la correlación que existe entre las dos variables estudiadas y sus dimensiones, lo cual también se utilizó para efectuar la confirmación de las hipótesis en estudio. tomando como referencia la tabla 6 de interpretación del coeficiente e Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos.**

Para el diseño y proceso del presente trabajo de investigación se apeló a varias fuentes de información, tanto primarias como secundarias; además, se analizó diversas bibliografías que aparecen en referencias que se utilizaron para enriquecer el contenido de este informe. Asimismo, para la realización de la investigación se puso de conocimiento y se solicitó autorización con documento escrito al representante de la empresa Electro Oriente S.A., Igualmente, con otro documento escrito se solicitó la base de datos y permiso para efectuar las encuestas a los trabajadores de dicha entidad, en respuesta a ello nos confirmó verbalmente la encuesta a los trabajadores del Departamento comercial del personal que desarrolla la actividad de reclamos, asimismo nos facilitó la base de datos existentes hasta esa fecha de los reclamos de ene-20 y feb-20; los resultados del estudio serán usados con fines netamente de investigación académica.

El presente estudio enfatizó que toda investigación debe realizarse de acuerdo a los cuatro principios éticos básicos, a saber, i) el respeto por las personas, ii) la beneficencia, iii) la no maleficencia y iv) la justicia. Se da por sentado que nuestro estudio se desarrolló bajo este marco principista.

## IV. RESULTADOS

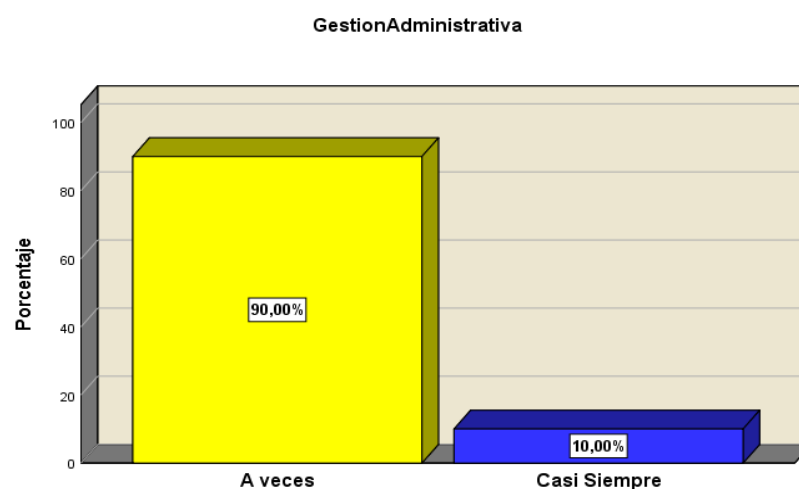
### 4.1 Análisis de la variable gestión administrativa de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.

**Tabla 7**

Variable gestión administrativa.

Variable	Clasificación	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
<b>Gestión Administrativa</b>	Nunca	0 - 12	0	0
	Casi nunca	13 - 24	0	0
	A veces	25 - 36	18	90
	Casi siempre	37 - 48	2	10
	Siempre	49 - 60	0	0
	Total		20	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores del área comercial de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.



**Figura 1** Resultado de la encuesta de Gestión Administrativa.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores del área comercial de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.

**Interpretación:** En la figura 1, se presenta el resultado de la encuesta de los trabajadores de la oficina de Comercial de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020, para el análisis agrupamos las dimensiones de planificación, clima organizacional y control. Los trabajadores manifiestan mayoritariamente (90%) que “a veces”; se efectúa la planificación oportuna, la organización para la atención de los reclamos y el control de las actividades efectuadas. Por tanto, éstos serían los principales problemas que deben ser enfocados para mejorar integralmente la gestión administrativa.

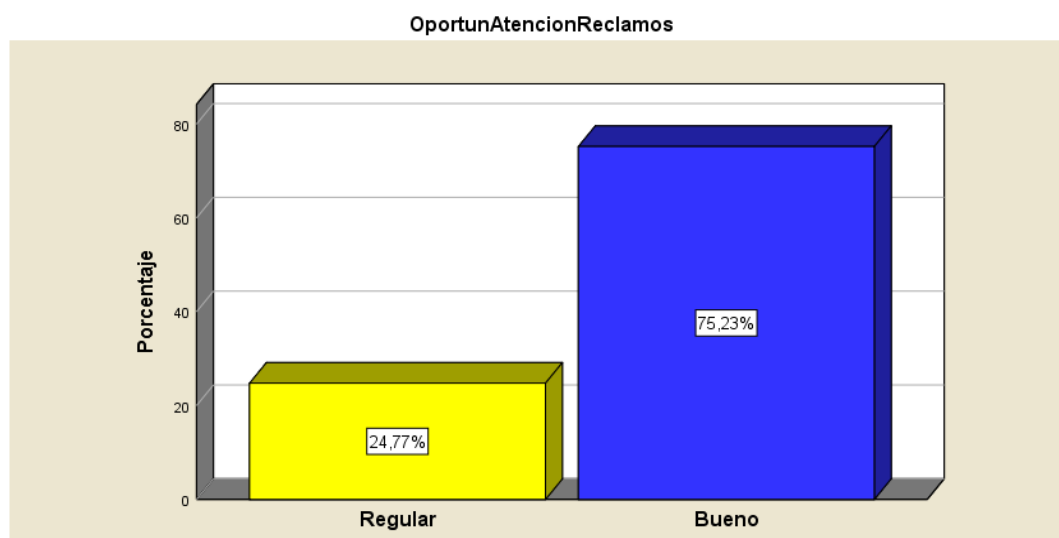
## 4.2 Análisis de la variable oportuna atención de reclamos de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020

**Tabla 8**

Variable oportuna atención de los reclamos

Variable	Clasificación	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
<b>Oportuna Atención de los reclamos</b>	Muy deficiente	0 - 12	0	0
	Deficiente	13 - 24	0	0
	Regular	25 - 36	27	25
	Bueno	37 - 48	82	75
	Excelente	49 - 60	0	0
		Total	109	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes reclamantes de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.



**Figura 2** Resultado de la encuesta oportuna atención de reclamos

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes reclamantes de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.

**Interpretación:** En la figura 2, se presenta el resultado de la encuesta de los clientes reclamantes de Electro Oriente S.A. de Tarapoto 2020, en la que se integran las dimensiones de tiempo, comunicación y trato al cliente. Los clientes reclamantes manifiestan como “bueno” la atención de reclamos es decir el 75% y un 25% se expresa como “regular”. Con el objetivo de mejorar la oportuna atención, evaluamos el resultado del cuestionario, donde consideramos pertinente efectuar ajustes en la dimensión tiempo, para la satisfacción de los clientes.

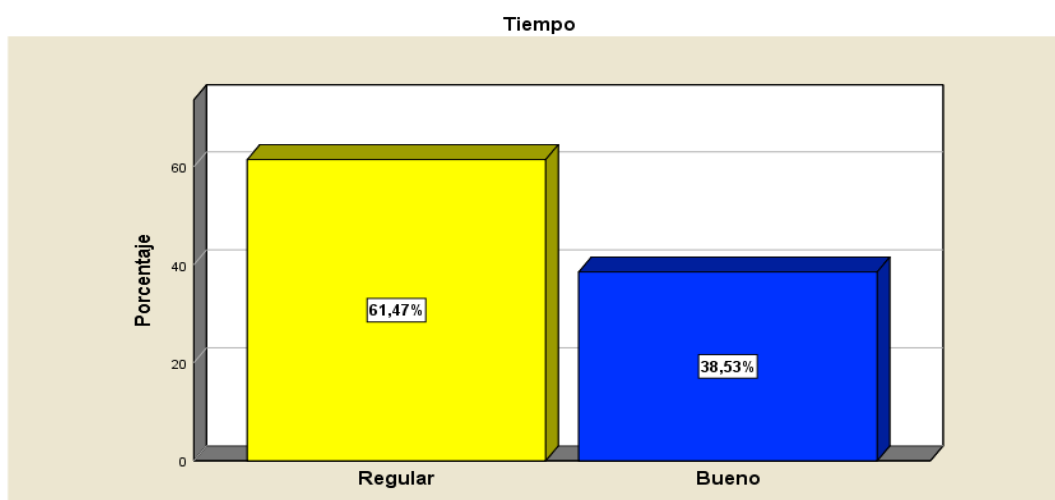
### 4.3 Análisis de la dimensión tiempo de la variable oportuna atención de reclamos de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.

**Tabla 9**

Dimensión tiempo de la variable oportuna atención de los reclamos

Dimensión	Clasificación	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
<b>Tiempo</b>	Muy deficiente	0 - 04	0	0
	Deficiente	05 - 08	0	0
	Regular	09 - 12	67	61
	Bueno	13 - 16	42	39
	Excelente	17 - 20	0	0
	Total		109	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes reclamantes de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.



**Figura 3** Resultado de la encuesta de la variable oportuna atención de reclamos, dimensión tiempo.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes reclamantes de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.

**Interpretación:** En la figura 3, se presenta el resultado de la encuesta de los clientes reclamantes de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020, de la dimensión tiempo. Los clientes reclamantes en un 61% manifiestan como “regular” la atención de reclamos y el 25% se expresa como “bueno”. La dimensión tiempo, es el más crítico en la variable oportuna atención de los reclamos, esto implica que Electro Oriente S.A., atiende los reclamos con mucha demora a percepción del cliente, esta situación se manifestaría por la falta de planificación, clima organizacional y control de las actividades.

#### 4.4 Objetivo específico 1:

**Determinar la relación entre la planificación y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.**

Para determinar la relación del objetivo específico 1, recurrimos al análisis inferencial, para ello sometimos en prueba la hipótesis específica 1 (alternativa) en discrepancia con la hipótesis específica nula, con la prueba de correlación de Spearman, para encontrar el grado de relación existente o no entre la planificación y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020, el resultado obtenido es:

### Tabla 10

*Prueba de correlación de Spearman entre la planificación y la oportuna atención de reclamos de la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.*

Correlaciones			Planificación	OPORTUNA
			(Agrupada)	ATENCION
				RECLAMOS
			(Agrupada)	(Agrupada)
Rho de	Planificación	Coeficiente de	1,000	,391
Spearman	(Agrupada)	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,088
		N	20	20
	OPORTUNA	Coeficiente de	,391	1,000
	ATENCION	correlación		
	RECLAMOS	Sig. (bilateral)	,088	.
	(Agrupada)	N	20	20

**Fuente:** Elaboración propia. Reporte obtenido con programa estadístico IBM SPSS V25.0

**Interpretación:** Del resultado que aparece en la tabla 10 podemos sintetizar, el coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.391$ , resultado, contrastado con la escala de valores de la tabla 6, está tipificada como un grado de correlación positiva baja, cuya significancia  $\alpha = 0.088$ . En vista de que la significancia es próxima a 0.05, son considerados o declarados marginales, puesto que pueden ir en ambas direcciones. Godoy, C. (2019), por tanto, consideramos importante la dimensión planificación en la variable oportuna atención de los reclamos, de esta manera rechazamos la hipótesis específica nula, indicando que existe relación entre la dimensión

planificación y la variable oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto.

#### 4.5 Objetivo específico 2:

**Determinar la relación entre el clima organizacional y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.**

Para determinar la relación del objetivo específico 2, con el análisis inferencial sometimos en prueba la hipótesis específica 2 en contraste con la hipótesis nula, con la prueba de correlación de Spearman, para encontrar el grado de dependencia existente o no entre el clima organizacional y la oportuna atención de reclamos en Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020, cuyo resultado describimos.

**Tabla 11**

*Prueba de correlación de Spearman entre el clima organizacional y la oportuna atención de reclamos de la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto.*

Correlaciones				
Rho de Spearman	Clima Organizacional (Agrupada)		Clima Organizacional (Agrupada)	
	Coeficiente de correlación		OPORTUNA ATENCION RECLAMOS (Agrupada)	
	Sig. (bilateral)			
	N			
	OPORTUNA ATENCION RECLAMOS (Agrupada)			
	Coeficiente de correlación			

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia. Reporte obtenido con programa estadístico IBM SPSS V25.0

**Interpretación:** Del resultado que aparece en la tabla 11 resumimos, el valor del coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.532$ , este resultado en la escala de valores de Spearman (tabla 6), está tipificada como un grado de correlación positiva moderada tendiente a alta, con un nivel de significancia  $\alpha = 0.016$  ( $\alpha < 0.05$  recomendable), con este resultado validamos la hipótesis específica 2 de nuestro estudio, rechazando la hipótesis específica

nula, determinándose que existe un grado de relación de importante significancia entre la dimensión clima organizacional y la variable de oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020, formulada en el objetivo específico 2.

#### 4.6 Objetivo específico 3:

**Determinar la relación entre el control y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.**

Para determinar la relación del objetivo específico 3, con el análisis inferencial sometimos en prueba la hipótesis específica 3 en contraste con la hipótesis nula, con la prueba de correlación de Spearman, para encontrar el grado de dependencia existente o no entre el control y la oportuna atención de reclamos en Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020, cuyo resultado describimos.

**Tabla 12**

*Prueba de correlación de Spearman entre el control y la oportuna atención de reclamos de la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.*

Correlaciones				
Rho de Spearman	Control (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	Control (Agrupada)	OPORTUNA ATENCION RECLAMOS (Agrupada)
			1,000	,043
			.	,857
			20	20
	OPORTUNA ATENCIÓN RECLAMOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,043	1,000
			,857	.
			20	20

**Fuente:** Elaboración propia. Reporte obtenido con programa estadístico IBM SPSS V25.0

**Interpretación:** Conforme al resultado que aparece en la tabla 12, luego del flujo de cálculo resulta el coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.043$ , en concordancia a la escala de valores del coeficiente de correlación Spearman (tabla 6), con un nivel de significancia  $\alpha = 0.857$  ( $\alpha < 0.05$  recomendable), nos revela que existe un grado de correlación positiva muy



baja, con lo cual dimitimos la hipótesis específica 3 (alternativa) de nuestro estudio, validando la hipótesis específica nula, indicando que en nuestro estudio no hay relación entre la dimensión control y la variable de oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020. formulada en el objetivo específico 3.

#### 4.7 Objetivo general:

**Determinar la relación entre la gestión administrativa y oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2020**

Para determinar la relación del objetivo general, recurrimos al análisis inferencial, para ello sometimos en prueba la hipótesis general alternativa en contraste con la hipótesis general nula, con el ensayo de correlación de Spearman, para encontrar el grado de dependencia existente o no entre variable gestión administrativa y la variable oportuna atención de reclamos en la compañía Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020, el resultado obtenido describimos a continuación.

**Tabla 13**

*Prueba de correlación de Spearman entre la variable gestión administrativa y la variable oportuna atención de reclamos de la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.*

Correlaciones				
			GESTIÓN ADMINISTRATIV A (Agrupada)	OPORTUNA ATENCIÓN RECLAMOS (Agrupada)
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,530*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	20	20
	OPORTUNA ATENCIÓN RECLAMOS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,530*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	20	20

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia. Reporte obtenido con programa estadístico IBM SPSS V25.0

**Interpretación:** De acuerdo al resultado que aparece en la tabla 13, el coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.530$ , nos indica que existe un

grado de correlación positiva moderada tendiente a alta, con un nivel de significancia  $\alpha = 0.016$  ( $\alpha < 0.05$  recomendable), con lo cual confirmamos la hipótesis general de nuestro estudio, rechazando la hipótesis general nula, indicando que existe una relación importante entre las variables gestión administrativa y la variable de oportuna atención de reclamos. Por tanto, se determina la relación que existe entre la gestión administrativa y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020, formulada en el objetivo general.

## V. DISCUSIÓN

Dar un trato apropiado, justo y oportuno a quejas y reclamos en una actividad principal del responsable del servicio, enuncia Tigani (2006), cuando se hace un reclamo, ante la presencia de una disconformidad, una empresa sensible y moderna acepta su compromiso sin rodeos, esta situación adversa es tomada como una inmejorable oportunidad para poder demostrar al cliente su predisposición inmediata a enmendar lo observado y dar una solución satisfactoria, con este tipo de accionar, no sólo habrá defendido la reputación de la compañía, sino que surgirá tonificada además reconocida del tropiezo, ya que el cliente puede confiar en quien le responde en forma oportuna y no lo deja desatendido cuando tiene problemas, es decir lo negativo se revierte positivo, gracias al comportamiento diligente de la empresa. Algo que siempre debe tenerse presente es el hecho de que no existe reclamos sin importancia, ni siquiera los que puedan parecer ínfimos e insignificantes, porque la dimensión del problema es diferente desde la perspectiva del cliente. Debemos tener en cuenta, que desde el momento en que el consumidor ha abonado el dinero propio al valor de producto o servicio que compró, tiene toda la razón y derecho a que el servicio se cumpla conforme a lo ofrecido, garantizando la calidad, continuidad y oportunidad. Recogiendo este buen criterio, enfocado en la satisfacción del cliente en la atención de un reclamo en la empresa de servicio público de electricidad Electro Oriente S.A. Tarapoto, se requiere una inmediata respuesta de la empresa a través del responsable de reclamos, para que acuciosamente en el plazo pronto posible efectúe la planificación y oportuna atención del reclamo. En esa misma línea encontramos en la revista científica presentada por Villegas (2012), donde una de sus conclusiones es que la empresa eléctrica CNEL EP Milagro, en Ecuador, en la generalidad de los casos, los beneficiarios que presentan reclamos, no están siendo atendidos oportunamente conforme a las normas, además no son aclaradas sus dudas, teniendo como resultado la insatisfacción de los clientes.

El resultado de la encuesta de la gestión administrativa, aplicada a los trabajadores dedicados a la atención de reclamos del área comercial de Electro Oriente S.A. Tarapoto, lo cual fue analizado en forma agrupada, cuyo

resultando figura 1 y tabla 7, es contundente en el sentido de que el 90% de los encuestados opinan que “a veces” se efectúa la planificación, clima organizacional y control de las actividades de atención de reclamos, por lo que la empresa estaría adoleciendo de una adecuada planificación para la oportuna atención de los clientes reclamantes, en un ámbito de clima organizacional motivado y favorable que ayude la eficacia de las labores efectuadas, cuyo resultado debería efectuarse con un control y verificación de actividades en forma eficaz por parte del supervisor en campo, para aprovechar opiniones y sugerencias de los clientes atendidos, a partir de ello, seguir el círculo o ciclo de mejora del servicio.

Conforme a los resultados de nuestro estudio de investigación, luego del análisis inferencial con el índice estadístico de coeficiente de Spearman ( $p = 0.391$ ), existe un grado de relación entre la dimensión planificación y la variable oportuna atención de reclamo, por lo mismo, comprobamos lo formulado en el objetivo específico 1. En esa línea encontramos la experiencia del estudio de investigación de Condori (2018), quien concluye que existe correlación positiva y altamente demostrativa entre la Planificación y Calidad de Servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018.

Asimismo nuestro estudio de investigación luego de analizar las relaciones de las variables y dimensiones con el indicador estadístico de coeficiente de Spearman, nos demuestra que existe significativa relación entre la dimensión clima organizacional y la variable oportuna atención de reclamos, en nuestro caso el coeficiente de correlación de Spearman resulta  $p = 0.532$ , validando el objetivos específico 2, que persigue el estudio, lo cual es compatible con la conclusión arribada por Guzmán (2017), quien prueba, que la calidad de atención a las solicitudes y reclamos incurre significativamente en la satisfacción, por la capacidad de reacción (inmediatez) del servicio que brinda el personal tercerizado en la empresa Edelnor. También a similar desenlace arriba Condori (2018), quien concluye que existe una relación positiva y eminentemente significativa entre la entidad y calidad de servicio en el centro de atención de servicios de SEDAPAL Comas, 2018.

En la investigación que desarrollamos, efectuando el análisis inferencial entre la variable gestión empresarial y la variable oportuna atención de reclamos, el indicador estadístico coeficiente de correlación de Spearman resulta  $\rho = 0.530$ , nos ratifica la existencia de una dependencia importante o significativa, ratificando el objetivo general de nuestro estudio. En esa línea encontramos la experiencia del estudio de investigación de Condori (2018), quien concluye que existe correspondencia efectiva y altamente reveladora entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, en el centro de atención clientela y servicios de SEDAPAL, Comas, 2018. En esa línea también encontramos la experiencia del estudio de investigación de Mendoza (2016), afirmando que la calidad de servicio interviene significativamente en la satisfacción de los clientes; también afirma que la empatía con el cliente interviene significativamente en la satisfacción de los clientes de la empresa Electrocentro S.A, en la Unidad de Negocio-Valle del Mantaro-Huancayo-2015. Este resultado obtenido y experiencias similares descritas, resalta la importancia del soporte administrativo para la atención de los reclamos en una empresa de servicios públicos como es Electro Oriente S.A., la respuesta oportuna y adecuada dependerá de la disponibilidad de los recursos necesarios, como son movilidad, combustible, herramientas, instrumentos de verificación, repuestos, materiales en general y personal, la provisión debe darse de manera certera, suficiente y oportuna, de existir carencia de cualquiera de estos recursos, postergarían las atenciones, con el perjuicio de no poder atender a tiempo los reclamos, creando una percepción desfavorable en el cliente. Analizando la figura 3 y tabla 9, resultado de la encuesta realizada a los clientes reclamantes de Electro Oriente S.A. Tarapoto, encontramos que el 61% de los clientes reclamantes encuestados opinan que no están conformes con el tiempo que demora la empresa en atender su reclamo, por lo que es muy claro el mensaje, debe mejorar ostensiblemente esta situación que afecta en forma directa la imagen empresarial de Electro Oriente S.A. Asimismo, corrobora una de las conclusiones de Del Castillo; et al (2019), que la causa de los reclamos es la mala atención que presta Electro Oriente S.A. Tarapoto, pues a pesar de haber realizado varias veces los mismos reclamos no son atendidos oportunamente, cita además que se ha alcanzado establecer que el principal efecto del

acrecentamiento de reclamos es la disconformidad de los usuarios. Por lo tanto, podemos sintetizar que la causa de la insatisfacción es la demora en la atención a los reclamos, en ese sentido la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, debe mejorar definitivamente, practicando la mejora continua, para esto deberá, sistematizar la atención y control de los reclamos, en forma ordenada y oportuna, además con la provisión de los recursos de manera pertinente y suficiente por parte de la gestión administrativa. En esa línea encontramos en la revista de investigación “Yachana” de Villegas (2014), donde enuncia que al tardar un excesivo nivel de tiempo en resolver los inconvenientes y reclamos presentados por sus clientes-usuarios, como resultado de la falta de la provisión oportuna de materiales de trabajo, repercute en la proyección de una imagen negativa de la empresa eléctrica CNEL Milagro, al no cumplir con los plazos establecidos en las normas.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Se determina la existencia de una significativa e importante relación entre la variable gestión administrativa y la variable oportuna atención de reclamos, en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020. Coeficiente de correlación de Spearman:  $\rho = 0.530$ , nivel de significancia  $p = 0.016$ .
- 6.2 Consideramos pertinente establecer la existencia de una relación positiva entre la dimensión planificación y la variable oportuna atención de reclamos, en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020. Coeficiente de correlación de Spearman:  $\rho = 0.391$ , nivel de significancia  $p = 0.088$ .
- 6.3 Se determina la existencia de una relación positiva altamente significativa entre la dimensión clima organizacional y la variable oportuna atención de reclamos, en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020. Coeficiente de correlación de Spearman:  $\rho = 0.532$ , nivel de significancia  $p = 0.016$ .
- 6.4 De acuerdo al resultado inferencial no se relaciona la dimensión control y la variable oportuna atención de reclamos, en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020. Coeficiente de correlación de Spearman:  $\rho = 0.043$ , nivel de significancia  $p = 0.857$ , por lo que aceptamos la hipótesis específica nula.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1 Al Gerente Regional de Electro Oriente S.A. de la región San Martín, orientar para que los responsables de la gestión administrativa garanticen en forma certera, eficiente y oportuna la disponibilidad de los recursos necesarios, para que el personal efectúe la atención de reclamos de manera diligente, sin retrasos ni interferencias por carencia de los recursos. Esta actitud imperativa es superior, porque está ligado directamente con la satisfacción de los clientes.
- 7.2 Al Jefe de Departamento Comercial de Electro Oriente S.A de la región San Martín, tomar con mayor interés la planificación de actividades que amerita el caso, previa coordinación comprometer a otras áreas de trabajo para la oportuna atención de los reclamos. La falta de planificación y organización está repercutiendo en forma negativa la óptima atención de los reclamos, afectando en forma directa la imagen empresarial.
- 7.3 Al Jefe de Departamento Comercial y Supervisores comerciales de Electro Oriente S.A. de la región San Martín, respecto al clima organizacional, se detecta la falta de liderazgo en el equipo de trabajo, por lo que recomendamos que la supervisión de actividades debe encomendarse a un personal responsable que tenga cualidades de líder, quien debe organizar y planificar estrategias en un clima laboral favorable, garantizando la oportuna atención de los reclamos. Sugerimos adoptar la mejora continua del SGC.



## REFERENCIAS

- Alcázar, Pilar (2015). *El Cliente*. Revista Web Unidad 9 Bloque 3 Relación Empresa. Recuperada de:  
[https://www.edebe.com/ciclosformativos/zonapublica/UT09\\_830030\\_LA\\_CEyACCAS.pdf](https://www.edebe.com/ciclosformativos/zonapublica/UT09_830030_LA_CEyACCAS.pdf)
- Arias, Fidias (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica*. (6ta edición) Venezuela. Editorial Episteme. Recuperada de:  
<https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACI%C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Bernal, William (2012). *Análisis de la responsabilidad civil de las empresas distribuidoras de energía eléctrica en Colombia*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Recuperada de:  
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/5959>
- Besterfield, Dale (2009). *Control de Calidad*. (8va. edición) México. Editorial Pearson Educación. Recuperada de:  
[https://www.academia.edu/26074978/Control\\_de\\_calidad\\_Control\\_de\\_calidad\\_Octava\\_edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/26074978/Control_de_calidad_Control_de_calidad_Octava_edici%C3%B3n)
- Capaquira, Janeth (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa regional de servicio publico en electricidad – Electrosur S.A. en el Distrito de Tacna, año 2018*. (Tesis de Ingeniería). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna, Perú. Recuperada de:  
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3826>
- Caramantin, Xavier (2019). *Las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A. San Isidro, 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperada de:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/40081>

- Carro, Roberto; Gonzales, Daniel (2012). *Administración de la Calidad Total*. Argentina. Editorial Universidad Nacional del Mar del Plata. Recuperada de: [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Castro, Diego (2018). *Aplicación de los supuestos teóricos de la teoría de la agencia para la disminución de los reclamos en el servicio público de electricidad y la optimización de sus resultados*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperada de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12218>
- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2018). *Informe de supervisión de los servicios de atención al cliente de las empresas comercializadoras de gas y de electricidad*. Informe de supervisión. España. Recuperada de: [https://www.cnmc.es/sites/default/files/2013410\\_72.pdf](https://www.cnmc.es/sites/default/files/2013410_72.pdf)
- CONCYTEC, (2018). *Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación Tecnológica – Reglamento RENACYT*. Lima, Perú. Recuperada de: [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Condo, Gabriela (2016). *Diagnostico a la gestión de comercialización de energía eléctrica en la ciudad de Cuenca y formular una propuesta para su mejoramiento*. (Tesis de Maestría). Universidad de Azuay. Cuenca, Ecuador. Recuperada de: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/-datos/5461>
- Condori, Madeleine (2018). *Gestión Administrativa y calidad en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperada de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21508?show=full>
- Congreso de la Republica de Perú. (1992). Decreto Ley N°25844, Ley de Concesiones Eléctricas. Lima. El Peruano.

Cruz, Mary (2014). *Fundamentos de Estadística para las ciencias económico-administrativas*. Colombia: Editorial ESUMER Institución Universitaria. Recuperada de:

<https://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/feem/libros/Estadistica-para-las-ciencias-economico-administrativas.pdf>

Chiavenato, Adalberto (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ma. edición) México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Recuperada de:

[https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato I. 2006 . Introducci%C3%B3n a la teor%C3%ADa general de la administraci%C3%B3n. 7a. ed. . M%C3%A9xico. McGraw Hill. pp. 298](https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato_I._2006_.Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n._7a._ed._.M%C3%A9xico._McGraw_Hill._pp._298)

Chong, Rosa (2019). *Modelo de Gestión para la Calidad del Servicio Público en la UGEL San Martín 2018*. (Tesis Doctoral). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperada de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/37991>

Del Castillo, Robert; et al (2019). *Efecto del incremento de reclamos por consumo de energía eléctrica de clientes de la empresa Electro Oriente S.A., Tarapoto, año 2019*. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperada de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35768>

Devore, Jay (2008). *Probabilidad y Estadística para Ingeniería y Ciencias*. (7ma. edición) México. Editorial CENGAGE Learning. Recuperada de:

[file:///E:/1.%20MAESTRIA%20MBA/0.%20GESTION%20GRADO%20MAESTRIA%20MBA/DESARROLLO%20DE%20TESIS%20MBA/Textos%20de%20Referencia/Probabilidad\\_y\\_Estadistica\\_para\\_Ingenier.pdf](file:///E:/1.%20MAESTRIA%20MBA/0.%20GESTION%20GRADO%20MAESTRIA%20MBA/DESARROLLO%20DE%20TESIS%20MBA/Textos%20de%20Referencia/Probabilidad_y_Estadistica_para_Ingenier.pdf)

Garfias, Meg (2017). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Electro Sur Este S.A.A. de la provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. Recuperada de:

[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/301/Meg\\_Tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/301/Meg_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Godoy Rodríguez, Carlos (2019). Tesis de Cero a 100. P valor: lo que nos dice acerca de los hallazgos de un estudio. Panama. Recuperada de: <https://tesisdeceroa100.com/p-valor-lo-que-nos-dice-acerca-de-los-hallazgos-de-un-estudio/>

Gómez, Sergio (2012). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Red Tercer Milenio S.C. Recuperada de: [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)

Gorgas, J; Cordiel, N; Zamorano J (2011). Estadística para Estudiantes de Ciencias. España. Editorial Universidad Complutense de Madrid. Recuperada de: [https://webs.ucm.es/info/Astrof/users/jaz/ESTADISTICA/libro\\_GCZ2009.pdf](https://webs.ucm.es/info/Astrof/users/jaz/ESTADISTICA/libro_GCZ2009.pdf)

Gutiérrez, Humberto; De la Vara, Román (2009). Control Estadístico de Calidad Seis Sigma. (2da. edición) México. Editorial Mc Graw Hill Educación. Recuperada de: <https://www.uv.mx/personal/ermeneses/files/2018/05/6-control-estadistico-de-la-calidad-y-seis-sigma-gutierrez-2da.pdf>

Guzmán, Carlos (2017). *La calidad de servicio del personal tercerizado y la satisfacción del cliente en la empresa Edelnor, Lima*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Peru. Recuperada de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2161>

Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. edición) México. Editorial Mac Graw Hill. Recuperada de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Imai, Masaaki (2001). *KAIZEN La Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa*. (13ava edición) México. Editorial CECSA. Recuperada de:  
<http://docshare01.docshare.tips/files/24428/244283480.pdf>

Ingeniería Biomédica, Revista (2015). Artículo de Investigación Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el Grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. México. Recuperada de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>

ISO 9000:2015. *Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario*. (Norma Internacional). Recuperada de:  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

ISO 9001:2015. *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*. (Norma Internacional). Recuperada de:  
<https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Koontz, Harold (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*. (14ª edición) México. Editorial Mc Graw Hill. Recuperada de:  
<http://cieu.com.ar/descargas/2017/administracion.pdf>

Matías, Sebastián (2016). *La reforma del sector eléctrico del gran Buenos Aires. Privatización y nuevos actores empresariales (1992-2000)*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional General San Martín. General San Martín, Argentina. Recuperada de:  
<http://ri.unsam.edu.ar/xmlui/handle/123456789/137>

Mendoza, Iván (2016). *Gestión de calidad en el servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la empresa Electrocentro S.A. en la Unidad de Negocio Valle del Mantaro – Huancayo – 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. Recuperada de:  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4192>

Ministerio de Energía y Minas (1993). *Decreto Supremo N°009-93-EM, Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas*. Lima. El Peruano.

Ministerio de Energía y Minas (1997). *Decreto Supremo N° 020-97-EM, Norma Técnica de Calidad de Servicio Eléctrico (NTCSE)*. Lima. El Peruano.

Monroy, Bricia (2019). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal del Colegio Particular San José Obrero de Chimbote 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Chimbote, Perú. Recuperada de:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/40991>

Navidi, William (2006). *Estadística para Ingenieros*. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Recuperada de:  
[https://www.academia.edu/26053616/Estad%C3%ADstica\\_para\\_ingenieros\\_y\\_cient%C3%ADficos\\_-\\_William\\_Navidi](https://www.academia.edu/26053616/Estad%C3%ADstica_para_ingenieros_y_cient%C3%ADficos_-_William_Navidi)

Nino, Víctor (2011). *Metodología de la Investigación Diseño y Ejecución*. Colombia. Editorial Ediciones de U. Recuperada de:  
<http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>

Olivares, Alberto (2014). *Análisis comparativo de las políticas energéticas de la unión Europea y Chile, en el sector de la electricidad*. (Tesis Doctoral). Universidad Rovira i Virgili. Barcelona, España. Recuperada de:  
<https://www.tdx.cat/handle/10803/276962>

Oscar, Héctor; et al (2014), *Índice de la satisfacción de clientes residenciales de energía eléctrica basado en la gestión*. Revista de investigación operativa. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Tandil, Argentina. Recuperada de:  
[https://www.researchgate.net/publication/275351968\\_INDICE\\_DE\\_SATISFACCION\\_DE\\_CLIENTES\\_RESIDENCIALES\\_DE\\_ENERGIA\\_ELECTRICA\\_BASADO\\_EN\\_LA\\_GESTION](https://www.researchgate.net/publication/275351968_INDICE_DE_SATISFACCION_DE_CLIENTES_RESIDENCIALES_DE_ENERGIA_ELECTRICA_BASADO_EN_LA_GESTION)

OSINERGMIN (2005). Resolución N° 161-2005-OS-CD, *Procedimiento para la Supervisión de Corte y Reconexión del Servicio de Electricidad*. Lima. El Peruano.

OSINERGMIN (2008). Resolución N° 616-2008-OS-CD, *Base Metodológica para la Aplicación de la Norma Técnica de Calidad de Servicios Eléctricos*. Lima. El Peruano.

OSINERGMIN (2009). Resolución N° 047-2009-OS-CD, *Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario*. Lima. El Peruano.

OSINERGMIN (2009). Resolución N° 305-2009-OS-CD, *Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica*. Lima. El Peruano.

OSINERGMIN (2017). Resolución N° 094-2017-OS-CD, *Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la Prestación del Servicio Público de Electricidad*. Lima. El Peruano.

Pretel, Manisha (2016). *Calidad del Servicio Eléctrico y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperada de:  
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3212/pretelsalda%C3%B1a\\_manisha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3212/pretelsalda%C3%B1a_manisha.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rivera, Jorge (2019). *Calidad de servicio técnico y satisfacción de clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unida de Negocio Milagro en el Primer Semestre 2018, Ecuador*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Piura, Perú. Recuperada de:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39608>

- Ruiz, Humberto (2019). *La motivación como estrategia y la satisfacción laboral en una empresa de servicios de la región Lambayeque*. (Tesis de Maestría ). Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú. Recuperada de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/37876/Ruiz\\_FHG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/37876/Ruiz_FHG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saavedra, Luis (2019). *Apertura de supermercado Plaza Vea y su influencia con las expectativas del consumidor en la Provincia de San Martín 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperada de:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39490?locale-attribute=en>
- Salazar, Cecilia; Del Castillo, Santiago (2018). *Fundamentos Básicos de Estadística*. Editorial Dspace.uce.edu.ec. Recuperada de:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Siglo XXI, diario digital independiente, plural y abierto (2019). Sección Economía. Madrid, España. Recuperada de: <http://www.diariosigloxxi.com/textos/mostrar/320316/suministro-electrico-vuelve-servicio-peor-valorado-espana-segun-cnmc>
- Schmerler, Daniel (2018). *Una mirada a la situación de los reclamos frente a prestadores de servicios públicos energéticos en el Perú*. Revistas de INDECOPI. Recuperada de:  
<https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/80>
- Stoner, James; et al (1996). *Administración*. México. Editorial Pearson Educación. Recuperada de:  
[https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)



- Summers, Donna C. S. (2006). *Administración de la calidad*. México. Editorial Pearson Educación. Recuperada de:  
[https://www.academia.edu/9276432/Administraci%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad\\_-\\_Summers.pdf](https://www.academia.edu/9276432/Administraci%C3%B3n_de_la_calidad_-_Summers.pdf)
- Tamayo, J; Salvador, J; Vásquez, A (2017). *La Industria Electricidad en el Perú: 25 años de Aportes al Crecimiento Económico del País*. (2da. edición) Perú. Editorial Osinergmin. Recuperada de:  
[https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/Institucional/Estudios\\_Economicos/Libros/Osinergmin-Industria-Electricidad-Peru-25anios.pdf](https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Libros/Osinergmin-Industria-Electricidad-Peru-25anios.pdf)
- Tamayo, Mario (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ta. edición) México. Editorial Limusa Noriega Editores. Recuperada de:  
<https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Tigani, Daniel (2006). *Excelencia en Servicio*. Argentina. Editorial Liderazgo 21. Recuperada de:  
[http://www.laqi.org/pdf/libros\\_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf](http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf)
- Toro, Wilson (2017). *Sistemas de Control de Gestión, una Herramienta Administrativa para las Decisiones Gerenciales*. Ecuador. Revista de Administración y Finanzas de la Universidad Estatal de la Península de Santa Elena. Recuperada de:  
[http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion\\_y\\_Finanzas/vol4num10/Revista\\_de\\_Administraci%C3%B3n\\_y\\_Finanzas\\_V4\\_N10\\_4.pdf](http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion_y_Finanzas/vol4num10/Revista_de_Administraci%C3%B3n_y_Finanzas_V4_N10_4.pdf)
- Ubillus, Edwin (2019). *Calidad de servicio administrativo y satisfacción del cliente que reciben alumbrado publico de la CNEL EP. Unidad de Negocios Milagro, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Piura, Perú. Recuperada de:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39233?show=full>

Velásquez, Ángel; Rey, Nerida (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú. Editorial San Marcos.

Villegas, Félix (2017). *Gestión de la calidad y servicios que ofrecen las comercializadoras de energía eléctrica CNELEP en la región cinco, Ecuador 2011-2015*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperada de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7023?show=full>

Villegas, Felix ; et al (2014). *Gestión de satisfacción al cliente en el sector comercial*, revista científica "Yachana". Ecuador. Recuperada de: <file:///E:/1.%20MAESTRIA%20MBA/0.%20GESTION%20GRADO%20MAESTRIA%20MBA/DESARROLLO%20DE%20TESIS%20MBA/Revistas%20de%20Referencia/22-Texto%20del%20art%C3%ADculo-87-1-10-20160212.pdf>

Villegas, Félix; Valero, Magdalena; Rivera, Dalva (2015). *Sistema de gestión de calidad en el área de atención al cliente de la corporación nacional de electricidad regional Milagro*. Artículo publicado en la Universidad Estatal de Milagro. Eumed.net. Milagro, Ecuador. Recuperada de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/electricidad.html>

## **ANEXOS**

**Tabla 14**

*Matriz de operacionalización de Variables.*

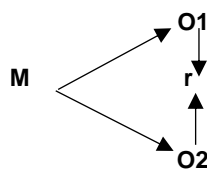
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión Administrativa</b>	Proceso de planificación, organización, dirección y control de las actividades de los miembros de la organización y de usar los recursos humanos, materiales y financieros disponibles, para alcanzar las metas y objetivos propuestos. (Stoner J. et al, 1996).	Es el proceso que consiste en ejecutar las actividades planificadas de la organización, en forma controlada y ordenada para poder alcanzar los objetivos establecidos con la ayuda de los recursos que ofrece la organización.	<b>Planificación</b>	Plan operativo	Ordinal. Escala de Likert: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			<b>Clima organizacional</b>	Organización por actividad	
			<b>Control</b>	Control operativo	
<b>Oportuna Atención de reclamos</b>	Atención prioritaria que debe darse a una observación o disconformidad de un cliente, con un trato adecuado y justo a las quejas y reclamos, esto es una actividad medular del responsable del servicio. Tigani D. (2006).	Atender en forma eficaz y oportuna la disconformidad u oposición, manifiesta por el cliente, con todos los recursos que ayuden a explicar, aclarar, la observación, aplicando empatía, y buscando la conformidad y satisfacción del reclamante.	<b>Tiempo de atención</b>	Oportunidad de atención	Ordinal. Escala de Likert: 1: Deficiente 2: Insuficiente 3: Regular 4: Bueno 5: Excelente
			<b>Comunicación</b>	Claridad y empatía	
			<b>Trato al cliente</b>	Calidad de atención personal	

**Fuente:** Elaboración propia. 2020.

**Tabla 15**

**Matriz de Consistencia.**

**Título: Gestión administrativa y oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos									
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020?</li><li>2. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020?</li><li>3. ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020?</li></ol>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Determinar la relación entre la planificación y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.</li><li>2. Determinar la relación entre el clima organizacional y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.</li><li>3. Determinar la relación entre el control y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.</li></ol>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre la gestión administrativa y oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Existe relación entre la planificación y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.</li><li>2. Existe relación entre el clima organizacional y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.</li><li>3. Existe relación entre el control y la oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.</li></ol>		<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario Ficha de recolección de datos. Utilización de la escala de Likert. Tipo ordinal</p>									
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Básica Correlacional</p> <div></div>	<p><b>Población:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 23 trabajadores de Electro Oriente S.A. sede Tarapoto.</li><li>- 506 reclamos de clientes en los dos meses ene-20 y feb-20 de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.</li></ul> <p><b>Muestra</b> Para reclamantes: 109 clientes.</p> <p>Para trabajadores: 20 trabajadores.</p>	<table><tr><th>Variables</th><th>Dimensiones</th></tr><tr><td rowspan="3">Gestión Administrativa</td><td>Planificación</td></tr><tr><td>Clima organizacional.</td></tr><tr><td>Control</td></tr><tr><td rowspan="3">Oportuna Atención de Reclamos</td><td>Tiempo de atención</td></tr><tr><td>Comunicación</td></tr><tr><td>Trato al Cliente</td></tr></table>	Variables	Dimensiones	Gestión Administrativa	Planificación	Clima organizacional.	Control	Oportuna Atención de Reclamos	Tiempo de atención	Comunicación	Trato al Cliente	
Variables	Dimensiones												
Gestión Administrativa	Planificación												
	Clima organizacional.												
	Control												
Oportuna Atención de Reclamos	Tiempo de atención												
	Comunicación												
	Trato al Cliente												

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión Administrativa de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020

#### I. Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### II. Instrucción:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las cinco alternativas, que sea la más correcta para usted. Los fines son académicos por lo que agradecemos su cooperación, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala valorativa:

**1 = Nunca;    2 = Casi nunca;    3 = A veces;    4 = Casi Siempre;    5= Siempre**

Gestión administrativa							
Dimensión	Items	Indicadores	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
PLANIFICACION	1.	¿El responsable toma conocimiento oportuno del ingreso de reclamos y analiza para su planificación de actividades?					
	2.	¿Se promueve reuniones de planificación con otros áreas de trabajo para mejorar la eficacia de la atención de reclamos?					
	3.	¿Se planifica actividades con participación de otras áreas de trabajo, cuando amerita los requerimientos?					
	4.	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas para mejorar la planificación de actividades?					
CLIMA ORGANIZACIONAL	5.	¿Existe coordinación jerárquica para desarrollar las actividades operativas oportunamente?					
	6.	¿Sientes que hay compromiso con el trabajo en equipo?					
	7.	¿Los recursos se asignan oportuna y suficientemente para desarrollar las actividades?					
	8.	¿Los jefes, promueven en el personal efectuar trabajos de calidad, eficiencia y eficacia para la satisfacción del cliente?					
CONTROL	9.	¿Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal?					
	10.	¿Se efectúa verificación de los recursos utilizados en campo contrastando con la ficha de reporte técnico?					
	11.	¿Se toma contacto con el cliente para saber de su apreciación sobre el trabajo ejecutado por el personal?					
	12.	¿Tu equipo de trabajo siente apoyo y soporte del Gerente Regional?					

## Cuestionario: Atención de Reclamos de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020

### I. Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### II. Información general:

Motivo del reclamo: .....

¿Porque medio presento su reclamo? .....

### III. Instrucción:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las cinco alternativas, que sea la más correcta para usted. Los fines son académicos por lo que agradecemos su cooperación, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala valorativa:

**1 = Muy Deficiente; 2 = Deficiente; 3 = Regular; 4 = Bueno; 5= Excelente**

Atención de Reclamos							
Dimensión	Items	Indicadores	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
TIEMPO	1.	¿Fue fácil el medio que utilizó para acceder y presentar su reclamo?					
	2.	¿La persona que le recepcionó fácilmente identifico el motivo de su reclamo?					
	3.	¿Cómo consideras el tiempo de respuesta de Electro Oriente S.A. para la atención de su reclamo?					
	4.	¿Cómo calificaría el tiempo que utilizo el personal técnico para atender su reclamo en su domicilio?					
COMUNICACION	5.	¿El equipo técnico que se acercó a su domicilio, estuvo uniformado y cumplió con identificarse portando su fotochek y presentarse adecuadamente para atenderlo?					
	6.	¿El personal se puso en actitud disponible para ayudar a solucionar su reclamo?					
	7.	¿El personal técnico trajo consigo todos los recursos necesarios para atender su reclamo, es decir no le faltó herramientas, materiales, folletos?					
	8.	¿La información y explicación recibida por parte del personal técnico fue clara y comprensible?					
TRATO AL CLIENTE	9.	¿Cómo calificaría a la persona que recepcionó su reclamo?					
	10.	¿El personal técnico le escuchó con atención el motivo por lo que presento reclamo a Electro Oriente S.A.?					
	11.	¿Quedo conforme con la atención del reclamo, aclararon todas sus dudas?					
	12.	¿Califique al equipo técnico que le atendió su reclamo?					

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Doctorado en Gestión Universitaria  
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa  
Autor del instrumento : Br. Quiñones Escalante, Julio Epifanio

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

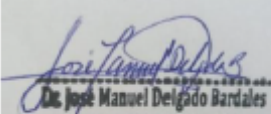
### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 13 de febrero de 2020.

  
Dr. José Manuel Delgado Bardales  
DOCENTE POS GRADO



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Doctorado en Gestión Universitaria  
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención de reclamos  
Autor del instrumento : Br. Quiñones Escalante Julio Epifanio

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable <b>Atención de reclamos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Atención de reclamos</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Atención de reclamos</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Atención de reclamos</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

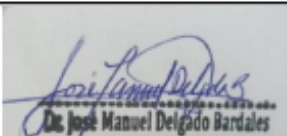
### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 13 de febrero de 2020.

  
Dr. José Manuel Delgado Bardales  
DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Gestión y Políticas Públicas  
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa  
Autor del instrumento : Br. Quiñones Escalante, Julio Epifanio

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 13 de febrero de 2020.

  
Mg. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Gestión y Políticas Públicas  
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención de reclamos  
Autor del instrumento : Br. Quiñones Escalante, Julio Epifanio

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Atención de reclamos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Atención de reclamos.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Atención de reclamos, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Atención de reclamos.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 13 de febrero de 2020.

  
Mg. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO





## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cárdenas García, Ángel  
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto  
Especialidad : Magister en Administración de Empresas MBA - Metodólogo  
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa  
Autor del instrumento : Br. Quiñones Escalante, Julio Epifanio

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión administrativa</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión administrativa</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión administrativa</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 13 de febrero de 2020.

  
MBA Angel Cárdenas García  
DOCENTE EN METODOLOGÍA  
UNSM

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cárdenas García, Ángel  
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto  
Especialidad : Magister en Administración de Empresas MBA - Metodólogo  
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención de reclamos  
Autor del instrumento : Br. Quiñones Escalante, Julio Epifanio

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable <b>Atención de reclamos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Atención de reclamos</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Atención de reclamos</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Atención de reclamos</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 13 de febrero de 2020.

  
**MBA. Ángel Cárdenas García**  
DOCENTE EN METODOLOGÍA  
UNSM

*"Año de la Universalización de la Salud"*

Tarapoto, 02 marzo del 2020.

**Carta JEQE 006-2020.**

Señor:  
Ing° Bobnet Manrique García.  
**Gerente Regional San Martín**  
**Electro Oriente S.A.**  
Tarapoto. -



**Asunto:** Solicito facilidad para efectuar análisis de los reclamos que ingresan por diferentes motivos a Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020.

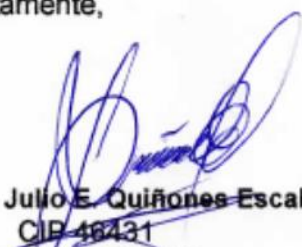
**Referencia:** Tesis de grado de Maestro en Administración de Negocios MBA.

De mi mayor consideración:

Previo cordial saludo, mediante la presente solicito a usted facilitarme con la información, ordenando a quien corresponda, para que me alcance a mi correo electrónico, el listado de reclamos que ingresan por los diversos canales de comunicación y diferentes motivos, los cuales fueron registrados y atendidos en los meses de enero-20 y febrero-20, dicha información, me será útil para uso netamente académico (Referencia), en la cual analizaremos los reclamos, para identificar sus correlaciones. Del mismo modo apreciaré su consentimiento para efectuar una breve encuesta a los trabajadores que desarrollan las atenciones de reclamos en Electro Oriente S.A. Tarapoto.

Reconocido por su apoyo a lo requerido, expreso a usted mi agradecimiento.

Atentamente,

  
Ing° Julio E. Quiñones Escalante  
CIP 46431  
DNI 25212401  
Cel.: 941 850 600  
Correo electrónico: julioeque@gmail.com

Archivo.



**MESA DE PARTE SAN MARTIN**

Fecha Trámite: Mar.-03-2020 17-50-56

Nro. Expediente: **GSMDP0011242020**



GSMDP0011242020

Remitente QUI?ONES ESCALANTE JULIO EPIFANIO

Documento CARTA JEQE-006-2020

Asunto: SOLICITO FACTIBILIDAD PARA EFECTUAR ANÁLISIS DE LOS RECLAMOS QUE INGRESAN POR DIFERENTES MOTIVOS A ELECTRO ORIENTE S.A. -

Observaciones: PARA SU ATENCIÓN

Nro. Folios: 1

Para GS( F )

Registrador: DOCUMENTARIO SAN MARTIN TRAMITE

*"Año de la Universalización de la Salud"*

Tarapoto, 12 marzo del 2020.

**Carta JEQE 007-2020.**

Señor:  
Ingº Bobnet Manrique García.  
**Gerente Regional San Martín**  
**Electro Oriente S.A.**  
Tarapoto. -



**Asunto:** Solicito Autorización para desarrollo de tema de investigación netamente académico.

**Referencia:** Tesis de grado de Maestro en Administración de Negocios MBA.

De mi mayor consideración:

Previo cordial saludo, con fecha 03.03.2020, presente a su despacho solicitándole facilidad para efectuar análisis de los reclamos que ingresan por diferentes motivos a su representada, del cual expreso mi agradecimiento en vista de que oportunamente fui atendido por el Jefe de Departamento Comercial, cuya información y encuesta estoy en la fase de procesamiento y análisis.

La presente es una formalización de la solicitud de autorización y facilidad para el desarrollo del tema de investigación académica titulado: "Gestión administrativa y oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto 2020", la misma que está procesando el suscrito.

Reconocido por su apoyo, expreso a usted mi agradecimiento.

Atentamente,

A blue ink handwritten signature, likely belonging to Ingº Julio E. Quiñones Escalante.

**Ingº Julio E. Quiñones Escalante**  
CIP 46431  
DNI 25212401  
Cel.: 941 850 600  
Correo electrónico: julioeqe@gmail.com

Archivo.





**Electro Oriente**  
Comunidad Progreso

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO  
PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL  
ORIENTE S.A. R.U.C. 20103795631

**MESA DE PARTE SAN MARTIN**

Fecha Trámite: Mar.-13-2020 08-28-03

Nro. Expediente: **GSMDP0013082020**



GSMDP0013082020

Remitente QUI?ONES ESCALANTE JULIO EPIFANIO

Documento CARTA - JEQE-007-2020

Asunto: SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TEMA DE INVESTIGACIÓN  
NETAMENTE ACADÉMICA REF; TESIS DE GRADO DE MAESTRO EN

Observaciones: PARA SU ATENCIÓN

Nro. Folios: 1

Para GS(F)

Registrador: DOCUMENTARIO SAN MARTIN TRAMITE

## Tamaño de muestra

**Fórmula para el tamaño de muestra.** - Para el cálculo del tamaño de muestra utilizaremos la formula general:

$$n = \frac{N * Z^2 * S^2}{(N-1) * E^2 + Z^2 * S^2}$$

Nomenclatura:

- n: Tamaño de la muestra.
- N: Total de elementos que integran la población.
- Z: Se toma de la tabla de la Distribución Normal Estandarizada.  
El valor de Z cambia obedeciendo al nivel de confiabilidad con que se desee desarrollar la investigación. Para hallar el valor de Z:
- 1° Definir el nivel de confiabilidad, este se denota (1- $\alpha$ ).  
El nivel de confiabilidad es establecido por el investigador o por la persona que contrata el estudio. La única condición para establecer de forma adecuada el nivel de confiabilidad es que sea un valor alto preferiblemente superior al 90%. En nuestro caso estamos asumiendo 95%.
  - 2° Despejar " $\alpha$ " (grado de incertidumbre). En nuestro caso es 0.05
  - 3° Calcular  $\alpha/2 = 0.025$
  - 4° Calcular  $1 - \alpha/2 = 0.975$
  - 5° Indagar el valor de esta probabilidad (1- $\alpha/2$ ) en la tabla, se ubica el más aproximado, para identificar luego el valor de Z, en nuestro caso resulta  $Z = 1.96$  Sin embargo de ser el caso, para una mayor precisión puede ser aplicada la técnica de interpolación de datos.
- S: La varianza muestral, identificado también como cuasivarianza, se calcula de la siguiente forma:
- $$S^2 = p * q$$
- p = proporción de elementos que ostentan la característica de interés principal, denominada también probabilidad de éxito. En nuestro caso, efectuamos el cálculo resultando  $p = 0.9$
- q = proporción de elementos que no ostentan la característica de interés principal, denominada también como probabilidad de fracaso. En nuestro caso, efectuamos el cálculo resultando  $q = 0.1$
- Si se conoce el valor de p, el valor de q, puede ser calculado como:
- $$q = 1 - p$$
- Cuando no se tiene investigaciones anteriores y tampoco se espera sacar una muestra piloto, para establecer los valores referenciales, entonces se le asigna los valores:  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$
- E: Error de apreciación. Puede ser establecido a discreción del investigador, con la única situación de que sea un valor pequeño preferiblemente igual o menor de 5%. ( $E = \text{ó} < 0.05$ ).

### Índice de confiabilidad

**Alfa de Cronbach.**- Para medir la confiabilidad utilizaremos el Alfa de Cronbach, cuya formula es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

*Dónde:* K : El número de ítems  
 $\sum S_i^2$  : Sumatoria de Varianzas de los Ítems  
 $S_T^2$  : Varianza de la suma de los Ítems  
 $\alpha$  : Coeficiente de Alfa de Cronbach.

**Tabla 14**

*Escala valorativa del coeficiente de Alfa de Cronbach*

Escala			Significado
0,01	-	0,20	No es confiable
0,21	-	0,40	Baja confiabilidad
0,41	-	0,60	Moderada confiabilidad
0,61	-	0,80	Fuerte confiabilidad
0,81	-	1,00	Alta confiabilidad

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 15.**

*Confiabilidad de la variable 1: Gestión administrativa.*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.872	5

**Fuente:** Elaboración propia.

El resultado de confiabilidad de la variable *gestión administrativa* luego de la prueba piloto nos resulta el Alfa de Cronbach = 0.872, cuyo valor está calificado en el rango de alta confiabilidad, siendo considerado como **excelente** y altamente fiable el instrumento de recolección de datos.

**Tabla 16.**

*Confiabilidad de la variable 2: Oportuna Atención de Reclamos.*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.813	15

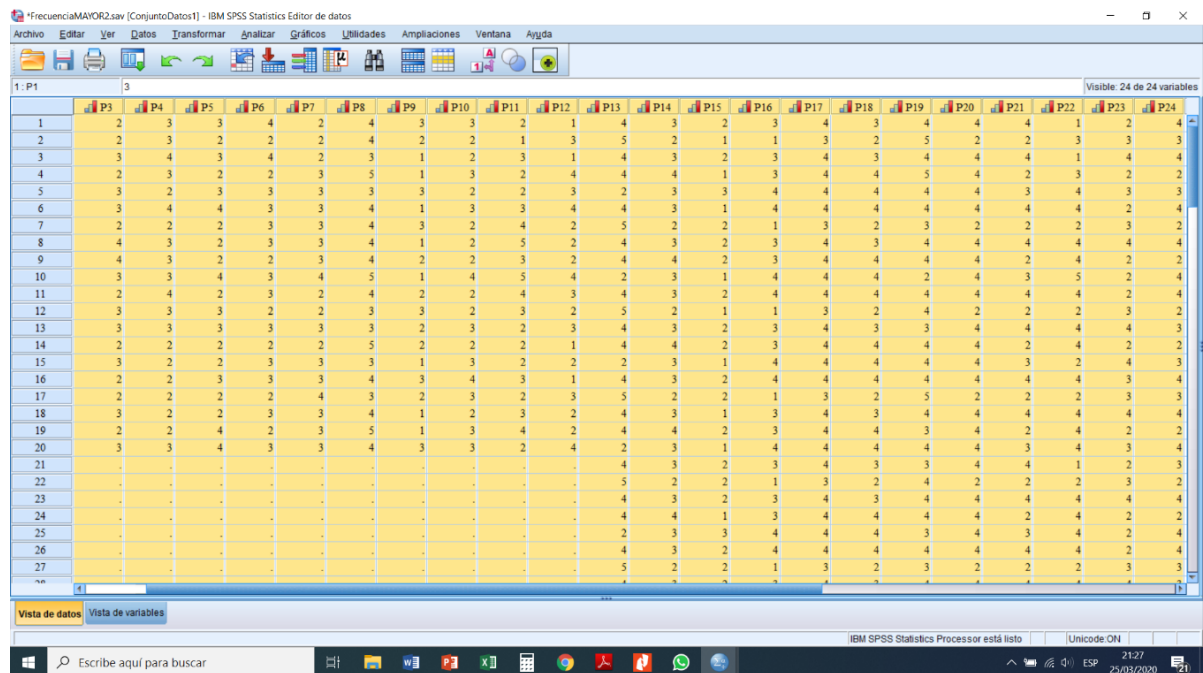
**Fuente:** Elaboración propia.

El resultado de confiabilidad de la variable *atención de reclamos*, luego de la prueba piloto nos resulta el Alfa de Cronbach = 0.813, cuyo valor está calificado en el rango de alta confiabilidad, siendo considerado como **excelente** y altamente fiable el instrumento de recolección de datos.

## Base de datos estadísticos

[illegible]

Para el cálculo y análisis estadístico utilizamos el software IBM SPSS Statistics Versión 25.0



Software IBM SPSS Statistics Versión 25.0; Resultado del calculo de frecuencias, Likert, ordinal.

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Viewer interface. The title bar indicates the file is 'FrecuenciaMAVOR.spsv (Documento2)'. The menu bar includes Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Insertar, Formato, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, and Ayuda. The toolbar contains icons for file operations, data manipulation, and analysis. The main window displays the 'Estadísticos' (Statistics) output for a Likert scale variable. The output includes a table of frequencies and percentages for the variable '¿El responsable toma conocimiento oportuno del ingreso de reclamos y analiza para su planificación de actividades?'. The table shows the following data:

	N	Válido	Perdidos
¿El responsable toma conocimiento oportuno del ingreso de reclamos y analiza para su planificación de actividades?	20	89	89

The output also includes a 'Tabla de frecuencia' (Frequency Table) for the variable '¿El responsable toma conocimiento oportuno del ingreso de reclamos y analiza para su planificación de actividades?'. The table shows the following data:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	6	5,5	30,0	30,0
Casi nunca	7	6,4	35,0	65,0
A veces	6	5,5	30,0	95,0
Casi siempre	1	,9	5,0	100,0
Total	20	18,3	100,0	
Perdidos	89	81,7		
Total	109	100,0		

The output also includes a table of frequencies and percentages for the variable '¿Se promueve reuniones de planificación con otros áreas de trabajo para mejorar la eficacia de la atención de reclamos?'. The table shows the following data:

	N	Válido	Perdidos
¿Se promueve reuniones de planificación con otros áreas de trabajo para mejorar la eficacia de la atención de reclamos?	20	89	89

The status bar at the bottom indicates 'IBM SPSS Statistics Processor está listo' and 'Unicode ON'. The system tray shows the date and time as 21:55 on 25/03/2020.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Declaratoria de originalidad del autor


Yo Br. Quiñones Escalante, Julio Epifanio, egresado de la Escuela de Posgrado, de programa académico de Maestría en Administración de Negocios MBA, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la tesis titulada:

“Gestión administrativa y oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2020”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual, me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 30 de julio de 2020

<b>Apellidos y nombre:</b> Br. Quiñones Escalante, Julio Epifanio	
<b>DNI:</b> 25212401	
<b>ORCID:</b> 0000-0002-7428-3985	